

# Kommunikasjonsstrategi for Helse Midt-Norge

(revidert 17.10.2017)

## FORORD

Denne kommunikasjonsstrategien bygger på Helse Midt-Norges overordnede strategi. Her defineres vår visjon "På lag med deg for helsa di!" og et verdigrunnlag formulert gjennom begrepene respekt, trygghet og kvalitet. Strategi 2030 bygger på vedtatt Nasjonal helse- og sykehusplan og har som ambisjon en fremragende helsetjeneste. Strategien peker ut disse fire strategiske målene:

- Vi skaper pasientens helsetjeneste
- Vi tar i bruk kunnskap og teknologi for en bedre helse
- Vi rekrutterer, utvikler og beholder kompetent personell
- Vi er gode lagspillere

Kommunikasjonsstrategien skal hjelpe oss til å nå våre mål og gi støtte til de prosesser og strategier som legges for utvikling av virksomhet og helsetjeneste. Den er et felles utgangspunkt for kommunikasjonsarbeidet i alle foretak, programmer og prosjekter i helseregionen. Våre kommunikasjonsmål og retningslinjer bygger på statens kommunikasjonspolitikk, og er forpliktende for ledere og ansatte på alle nivåer i foretaksgruppen.

Innbyggerens og pasientens behov skal settes først. Vi skal legge til rette for best mulig mestring av egen helse og sammen med kommunene bidra til å dempe befolkningens behov for helsetjenester. Innbyggeren vil ha tilgang til informasjon om tilgjengelige helsetjenestetilbud og sin egen helsejournal. Når innbyggeren er pasient skal det legges til rette for aktiv deltakelse i eget behandlingsforløp. Dette krever toveis kommunikasjon mellom helsetjeneste og pasient.

Pasienter og pårørende har krav på god og oppdatert informasjon om behandling, rettigheter og helsetjenestene i Midt-Norge. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til målrettet innsats, samordning og sikre kvalitet i dette arbeidet.

Helse Midt-Norges strategi forutsetter åpne og inkluderende prosesser for å skape trygghet rundt omstillingsarbeid. Kommunikasjonsstrategien skal ivareta et helhetlig samfunnsperspektiv og bidra til å sikre forankring, eierskap og medvirkning i prosessene, slik at virksomheten kan nå sine mål. Gjennom konkrete handlings- og kommunikasjonsplaner skal tiltak og målgrupper beskrives nærmere.

## HOVEDUTFORDRINGER

Strategi 2030 presenterer et utfordringsbilde som ikke kan løses av spesialisthelsetjenesten alene. Ambisjonen om en fremragende helsetjeneste krever at vi griper mulighetene som ny kunnskap og teknologi gir oss. Ansatte og organisasjon vil aktivt utvikle og ta i bruk ny kunnskap og teknologi. Målet er å skape engasjement, forståelse og oppslutning om veivalg og nødvendige prioriteringer.

God og pasientrettet informasjon vil være en viktig del av det tilbudet helsetjenesten skal gi innbyggerne. Gjennom trygge selvbetjente løsninger og tilgang til egne helseopplysninger gis pasienter og helsetjeneste nye muligheter til samhandling og kommunikasjon.

Omstilling kan være krevende å kommunisere og lede både internt og eksternt. Prosessene skal være åpne og transparente. God formidling av planer og informasjon om hvordan endringer vil berøre den enkelte, er viktig for å oppnå involvering, tillit og trygghet. Effektiv deling av informasjon og tilgang på dokumentasjon skal bidra til forutsigbare rammer for omstillingsarbeid. Som helseregion og virksomhet må vi være i stand til å håndtere uenighet uten å svekke vårt omdømme eller skade tilliten som våre omgivelser bør ha til oss som helsetjeneste.

Møtet mellom pasient og helsearbeider er grunnleggende for omdømme og tillit til helsetjenesten. Dette bør forsterkes gjennom vårt samarbeid med interessenter, internt og eksternt. Hver og en av oss er kulturbærer for vår virksomhet. Det inntrykk vi etterlater har betydning for om vi framstår som en attraktiv arbeidsplass. Skjerpet konkurranse om kompetente og engasjerte arbeidstakere når helseoppgavene øker og rekrutteringsbasen begrenses, krever økt vektlegging av rekrutteringstiltak og samarbeid med utdanningsinstitusjoner og innen helse- og omsorgssektoren.

## **SITUASJONSANALYSE**

Gjennom arbeidet med Nasjonal helse- og sykehusplan, Strategi 2030 og våre utviklingsplaner, beskrives virksomhetene, utviklingstrekk og trender som helsetjenesten må forholde seg til. Dette legger grunnlaget for både utviklings- og kommunikasjonsbehov i årene framover. Samarbeidet med primærhelsetjenesten har økt og vil bli forsterket framover gjennom bl.a. arbeidet med pasientforløp, elektronisk samhandling og organisering av tjenestetilbud.

Helseplattformen, programmet for anskaffelse av ny journalløsning for helsetjenesten i Midt-Norge, og SNR-prosjektet for nytt sykehus og medisinsk senter for Nordmøre og Romsdal, er sentrale oppgaver for Helse Midt-Norge de neste årene. Kommunikasjonsstrategien er førende for disse og våre øvrige prosjekter. Egne kommunikasjonsplaner skal ivareta spesifikk situasjonsanalyse og drøfting av målgrupper, tiltak og framdrift.

Helseforetakene har til sammen 22 000 ansatte (2017) fordelt på sykehus, institusjoner og i ambulant virksomhet. De ansatte er en sammensatt gruppe både ut fra geografi, faglig bakgrunn og rolle i organisasjonen. Det er behov for å styrke felles kultur, gi innsikt og bidra til oppslutning om mål og strategier. Vi må sikre god informasjonsflyt mellom enheter og om de store fellesoppgavene som skal løses. Kommunikasjonsplaner og tiltak må ta hensyn til dette.

Det er etablert felles plattform for intranett for deling av informasjon og samhandling. Plattformen skal videreutvikles og er et viktig verktøy for å gi ansatte tilgang til informasjon og medvirkning.

Digitalisering av offentlig sektor vil bidra til mer effektiv kommunikasjon mellom innbygger og tjenesteyter. I grensesnittet mot innbyggeren vil tjenestenivå/-organisering være underordnet og gjennom nasjonale strategier får vi økende samordning på tvers av regioner. Gjennom felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten er det etablert et samarbeid mellom landets helseforetak for bedre og mer pasientrettet informasjon på internett. Innholdet skal være klart formulert, lett tilgjengelig og kvalitetssikret. Felles nettløsning gir mulighet for deling av innhold og Helse Midt-Norge skal bidra i dette arbeidet. Pasientinformasjonen på nettsidene skal være tydelig faglig forankret i sykehusene. Utvikling av digitale innbyggertjenester og anvendelsen av disse, vil både påvirke tjenesteorganisering og innretning av vår kommunikasjon med pasienter og innbyggere.

Vår samhandling og bruk av nettbasert informasjon er i endring og skaper både muligheter og trusler, både internt i egen virksomhet og eksternt. Raske endringer i medielandskapet krever en strategi som gir rom for operasjonelle tiltak og justeringer ved behov. Vår plattform for et effektivt og tilgjengelig intranett for ansatte og ledelse blir et sentralt virkemiddel. Framveksten av og gjennomslagskraften i sosiale medier gir oss nye utfordringer og behov for å opptre proaktivt.

### **KOMMUNIKASJONSPRINSIPPER FOR FORETAKSGRUPPEN**

- Vi skal bygge vår kommunikasjon på verdiene trygghet, respekt og kvalitet.
- Vi skal i vår kommunikasjon framstå samordnet og tydelig.
- Vi skal i vår kommunikasjon være åpen, inkluderende og proaktiv

Skal foretaksgruppen innfri forventningene og sitt potensial, krever det en bevisst prioritering av kommunikasjonstiltak innenfor tilgjengelige rammer. Ansvar følger organisasjonens styringslinje og saksansvaret. Nærmeste leder er den ansattes viktigste kilde for informasjon

### **MÅL FOR KOMMUNIKASJONSARBEIDET**

- Gjøre egen organisasjon, tillitsvalgte, samarbeidspartnere og befolkningen kjent med prosesser og beslutninger i rett tid, og gjennom kanaler som egner seg for målgruppene.
- Innfri krav om kvalitet, god tilgjengelighet og bidra til åpenhet i tråd med føringene i den statlige kommunikasjonspolitikken, offentlighetslov og prinsippet om meroffentlighet.
- Bidra til trygghet og mestring hos pasienter, pårørende og ansatte.
- Bidra til ledelse som engasjerer de ansatte for å jobbe sammen mot felles mål.
- Bidra til å gjøre Helse Midt-Norge til en attraktiv arbeidsplass.

### **STRATEGISKE GREP FOR Å NÅ KOMMUNIKASJONSMÅLENE**

- Kompetanse og god kommunikasjonsforståelse blant ledere og medarbeidere er viktig for å kunne opptre enhetlig, profesjonelt og i tråd med etiske retningslinjer.
- Helse Midt-Norge skal sørge for å ha tilstrekkelige ressurser og oppdatert kompetanse innen kommunikasjon for å kunne gi profesjonell lederstøtte, bidra til å innfri nasjonale kommunikasjonsmål og støtte til omstillings- og forbedringsarbeid.
- Kommunikasjonstiltak skal være samordnet og i den grad det er tjenlig, legges det halvårslige/årslige kommunikasjonsplaner for å få best mulig effekt av iverksatte tiltak. Samarbeid på tvers i regionen og nasjonalt gir mulighet for effektive fellesløsninger.
- Dokumentasjon, måling og analyse av kommunikasjonstiltak, skal gi grunnlag for evaluering, læring og effektiv bruk av kommunikasjonsressursene.
- Helse Midt-Norges grafiske profil og rammeverk skal benyttes i all kommunikasjon slik at organisasjonen framstår enhetlig.

### **LEDERANSVARET**

- Ledere har ansvar for at kommunikasjon og virkemidler blir brukt på en profesjonell og etisk forsvarlig måte. Vår veileder for ledere, «Verdien av kommunikasjon», gir retningslinjer og legger et grunnlag for å skape god forståelse for kommunikasjonsprinsipper, ansvar og roller. Veilederen skal videreutvikles og holdes oppdatert.

## **MEDARBEIDERE**

- Ansatte skal ha tilgang på rett og god informasjon om sin arbeidsplass og utvikling av virksomheten.
- Medarbeidere har et selvstendig ansvar for å holde seg oppdatert og informert.
- Helse Midt-Norge skal legge til rette for aktiv medvirkning og deltakelse i omstillings- og utviklingsarbeid. Det omfatter også deling av informasjon og kunnskap mellom ansatte.

## **KANALER, VIRKEMIDLER OG MØTEARENAER**

Vi trenger synlighet og tilgjengelighet gjennom mange kanaler og aktiviteter for å styrke relasjonene med pasientene, pårørende, ansatte, samarbeidspartnere og våre omgivelser. Valg av kanaler er avhengig av målgruppe, budskap og ressurser. Målgruppene defineres i hvert program/prosjekt.

Nye kanaler og former for kommunikasjon har betydning for hvordan vi legger til rette for informasjonsdeling, medvirkning, identifikasjon og formidling. Dette gjelder både internt og i forhold til våre omgivelser. Behovet for oppfølging og tilstedeværelse i disse kanalene har økt, og er i dag nødvendig. Forventningen om tilgang til informasjon er ikke bare knyttet til arbeidssted, mobile kommunikasjonsplattformer og god tilgjengelighet er viktig for både ansatte, pasient og befolkningen generelt.

Beredskap og krisehåndtering forutsetter at vi har gode og sikre kommunikasjonsløsninger som er godt kjent og fungerer som effektive kanaler ved behov. Virksomhetene skal ha gode prosedyrer og plan for informasjonsberedskapen.

Helse Midt-Norge skal gjennom aktivt forhold til mediene og bruk av andre kanaler åpne for involvering og bred samfunnsmessig deltakelse i prosesser og beslutninger. Vi skal aktivt søke anledning til å supplere eller korrigere medieomtale når dette er nødvendig. Dette krever en aktiv medieovervåkning og systematisk arbeid i form av medieplaner og analyse.

Digitale tjenester på nett skal gjøre kontakten med helse- og omsorgssektoren enklere og bidra til at innbyggerne opplever tjenesten som tilgjengelig og helhetlig. Gjennom samarbeid nasjonalt skal Helse Midt-Norge bidra til å videreutvikle helsenorge.no som befolkningens kilde til informasjon om helse og behandlingstilbud på internett.

Vårt intranett, Virksomhetsportalen skal videreutvikles og gi den enkelte ansatte mulighet for aktiv deltakelse, samarbeid, lettere tilgang til dokumentasjon, deling og effektiv læring.

Personlig kontakt og toveis kommunikasjon er spesielt viktig i saker som oppleves vanskelig. Da vil skriftlig informasjon sjelden være tilstrekkelig. Møtearenaer og direkte dialog gir mulighet for rikere kommunikasjon. Samtidig er dette ressurskrevende og bør derfor planlegges godt.