

INFORMASJONS- OG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI NORDLANDSSYKEHUSET HF

Saksbehandler: Randi Angelsen

Dokumenter i saken:

Trykt vedlegg:

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF

Utrykte vedlegg:

Nordlandssykehuset basisdokument

Styresak 2/04: Informasjonsstrategi 2004

Saksbehandlers kommentar:

Saken bygger på styresak 2/04 "Informasjonsstrategi 2004" der styret vedtok at det skulle utarbeides en overordnet informasjons- og kommunikasjonsstrategi for Nordlandssykehuset. Den overordnede strategien følger som trykt vedlegg.

Strategien tar utgangspunkt i de lover og retningslinjer som regulerer helsevesenet og offentlig virksomhet i Norge og redegjør samtidig for statens informasjonsprinsipper.

Nordlandssykehusets basisdokument danner videre grunnlag for strategien der følgende deler gjennomgås:

- informasjonsmål knyttet til basisdokumentets virksomhet, visjon, verdier og mål
- målgrupper for informasjons- og kommunikasjonsvirksomheten
- de ulike informasjonskanaler helseforetaket har til rådighet
- ansvars og rollefordeling i informasjonsarbeid
- retningslinjer for uttalelser til media
- grafisk profil

Informasjons- og kommunikasjonsstrategien skal danne grunnlag for årlige informasjonsplaner der handlings- og tiltaksdel utgjør hovedinnholdet. Disse legges frem for styret til godkjenning. For 2004 vises til styresak 2/04.

Innstilling til vedtak:

1. Styret vedtar "Informasjons- og kommunikasjonsstrategi Nordlandssykehuset HF" som helseforetakets overordnede strategi for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet.
2. Informasjons- og kommunikasjonsstrategien skal danne grunnlag for årlige informasjonsplaner der handlings- og tiltaksdel utgjør hovedinnholdet. Disse legges frem for styret til godkjenning.
3. Styret ber om at informasjons- og kommunikasjonsstrategien aktivt innarbeides som et ledelsesverktøy i Nordlandssykehuset.

Vedtak:

VEDLEGG: INFORMASJONS- OG KOMMUNIKASJONSSTRATEGI NORDLANDSSYKEHUSET HF

1 Lovgrunnlag og prinsipper

Informasjons- og kommunikasjonsstrategien for Nordlandssykehuset tar utgangspunkt i de lover og forskrifter som regulerer helsevesenet og offentlig virksomhet i Norge. Strategien danner rammeverket for den informasjonsvirksomhet som skal utøves i helseforetaket. Den skal årlig følges opp av konkrete planer over informasjonstiltak.

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 imidlertid overordnet kravet om offentlighet og innsyn der disse kommer i konflikt.

Vi nevner her de mest sentrale lovene:

- Lov om helsepersonell
- Lov om spesialisthelsetjenesten
- Lov om psykisk helsevern
- Lov om pasientrettigheter
- Lov om helseforetak
- Lov om helsemessig og sosial beredskap
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om offentlighet i forvaltningen

I tillegg til lovverk, har staten nedfelt statlige informasjonsprinsipper² som statlige virksomheter skal følge. Tilpasset helseforetak kan disse fem hovedprinsippene uttrykkes slik:

Helhetsprinsippet

Informasjon fra det enkelte helseforetak, sykehus, klinikk, avdeling og fra de ulike seksjoner/enheter skal samordnes slik at det framstår som helhetlig for mottakeren.

Kommunikasjonsprinsippet

Informasjonen skal gå begge veier mellom foretak og publikum og tilfredsstille både avsenders behov for å gi informasjon og mottakers behov for å motta informasjon. Informasjonen skal skje på mottakernes/brukernes premisser.

Linjeprinsippet

Hvert helseforetak, sykehus, klinikk, avdeling og hver enkelt enhet/seksjon innenfor en avdeling, er ansvarlig for informasjon på sine fagområder.

Prinsippet om aktiv informasjon

Foretaket skal ta initiativ til å gi målrettet informasjon basert på brukernes behov. Plikts- og rettighetsinformasjon skal prioriteres.

Prinsippet om informasjon som lederansvar

Ledelsen i det enkelte foretak, sykehus, klinikk, avdeling og seksjon/enhet er ansvarlig for at informasjonsstrategien blir satt ut i livet og for at medarbeiderne har den nødvendige informasjonskompetanse.

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

² NOU-utredning om statlig informasjon (1992) og Administrasjonsdepartementet retningslinjer for statlige informasjonspolitikk.

2 Målsettinger

2.1 Basisdokumentet – Nordlandssykehuset strategidokument

Alt informasjonsarbeid i Nordlandssykehuset hviler på Nordlandssykehusets basisdokumentet. Basisdokumentet er helseforetakets strategidokument som slår fast foretakets virksomhet, visjon, verdier og mål.

Hovedmålene er formulert gjennom syv P-er som hver utgjør et hovedområde for virksomheten. Disse konkretiseres gjennom en utfyllende tekst (delmål) som til slutt oppsummeres under følgende målformulering: ”De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:” .

Vi siterer fra basisdokumentet:

”Vår virksomhet

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

Vår visjon

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

Våre verdier

Kvalitet i prosess og resultat.

Trygghet for tilgjengelighet og omsorg.

Respekt i møte med pasienten.

Våre mål og strategier

P1 Pasient

Pasienten skal stå i sentrum for all vår virksomhet.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Kommunikasjonen mellom pasient og behandlere er god.*
- 2. Pasienten får den beste diagnostikk og behandling.*

P2 Produkt

Virksomheten skal være i tråd med dokumentert kunnskap, klinisk erfaring, nasjonale og internasjonale standarder.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Sykehuset har høy faglig standard.*
- 2. Sykehuset har et godt samarbeid med relevante fagmiljø.*

P3 Personale

Personalet skal ha kompetanse tilpasset pasientens behov for diagnostisering, behandling og omsorg. All virksomhet skal utøves med respekt og god service i et godt arbeidsmiljø.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Personalet utviser respekt, gir trygghet og har høy faglig kvalitet.*
- 2. Sykehuset legger til rette for at ansatte skal vedlikeholde og utvikle seg faglig.*

P4 Posisjon

Nordlandssykehuset skal sammen med Universitetssykehuset Nord-Norge, være Nord-Norges ledende sykehus. Vi skal dekke befolkningens behov for spesialisthelsetjenester og være det naturlige førstevalg for befolkningen i Salten og Lofoten.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Nordlandssykehuset er et ledende sykehus i Nord-Norge.*
- 2. Nordlandssykehuset samarbeider aktivt med andre helseinstitusjoner.*

P5 Plass

Bygg og infrastruktur skal tilpasses dagens og morgendagens krav.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Omgivelsene er funksjonelle og motiverende.*
- 2. Omgivelsene skaper trygghet.*

P6 Penger

Nordlandssykehuset skal drive kostnadseffektivt.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Vi sier fra hva vi kan gjøre innenfor våre rammer og leverer i henhold til løftene.*
- 2. Vi får mest mulig ut av de ressurser vi har til rådighet.*

P7 Prioritering

Nordlandssykehuset skal føre en åpen dialog om prioritering med eier og brukere.

Prioriteringene skal begrunnes og danne utgangspunkt for utvikling og dimensjonering av sykehusets tilbud.

...

De som er i kontakt med oss skal sitte igjen med følgende inntrykk:

- 1. Nordlandssykehusets tilbud bygger på prioriteringer som er godt gjennomtenkte og begrunnede.*
- 2. Nordlandssykehuset fører en god dialog om prioritering med brukere, befolkning og eier.*

2.2 Hovedmål og delmål

I tillegg til å gjøre informasjon om basisdokumentets innhold tilgjengelig, skal informasjonsvirksomheten bidra til at basisdokumentets mål nås.

Mål for informasjonsarbeidet kan med utgangspunkt i dette, deles inn i følgende hovedmål og delmål:

Hovedmål for informasjonsarbeidet

- Informasjonsarbeidet skal bidra til at virksomhet, visjon, verdier og mål nedfelt i Nordlandssykehuset basisdokument oppfylles.

Delmål i informasjonsarbeidet

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. Pasientrettighetsinformasjon skal gjøres tilgjengelig og formidles.

Intern informasjon

- Alle ansatte skal oppleve god tilhørighet og god kjennskap til egen arbeidsplass, både den enhet man arbeider i til daglig, men også sykehuset som helhet. Den enkelte arbeidstaker er primærfokus for den interne informasjon, som skal utøves tilpasset den enkeltes behov.

Ekstern informasjon

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

Katastrofeinformasjon

- Nordlandssykehusets beredskapsplaner regulerer ansvarsforholdet i informasjonsarbeidet knyttet til katastrofer. Sykehuset skal sørge for at alle berørte parter får korrekt og tilstrekkelig informasjon om sykehusets håndtering av katastrofen og skadeomfang. Dette gjelder i særlig grad pårørende, men også media og andre berørte etaters informasjonsbehov skal dekkes. Informasjonen skal gis i tråd med gjeldende lovverk.

3 Målgrupper

Målgruppene for Nordlandssykehusets informasjonsvirksomhet deles inn i tre hovedgrupper: interne, eksterne og styret/eier. Inndelingen gjøres for å sikre at budskapet tilpasses den aktuelle gruppe med sine undergrupper.

Interne målgrupper

Ledere på ulike nivå

Ansatte for øvrig

Tillitsvalgte

Eksterne målgrupper

Pasienter

Pårørende

Pasientorganisasjoner

Befolkningen generelt

Sykehusets brukerutvalg

Primærhelsetjenesten

Samarbeidende helseforetak/sykehus

Kommuner, fylkeskommuner

Universitet, høyskoler

Media

Andre

Styret/eier

Styret

Eier/Helse Nord RHF

4 Informasjonskanaler

Sykehuset rår over flere kanaler for informasjonsspredning. Hvilken kanal som tas i bruk avhenger av saksforhold og målgruppe. Flere ansatte i Nordlandssykehuset har ikke tilgang til PC. Informasjon og kommunikasjon til/med disse må derfor formidles på papir, oppslag og gjennom muntlig formidling/dialog.

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

Interne informasjonskanaler

PULSEN nett (intranett)

PULSEN papir (papirutgave av nyheter fra intranett)

MiniPULSEN (internbulletin for Nordlandssykehuset Lofoten)

Trykksaker

Informasjonsmøter

Direkte dialog - formell og uformell

Styresaker
Elektronisk og skriftlig korrespondanse
Media

Eksterne informasjonskanaler

Internett
Trykksaker
Styresaker
Elektronisk og skiftlig korrespondanse
Møter/kontaktskapende virksomhet
Media

5 **Ansvar og roller**

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

Informasjonsavdelingen

Informasjonsavdelingen har ansvar for den overordnede, strategiske informasjonsplanleggingen knyttet til direktør og underdirektørenes ansvarsområder. Informasjonssjef sitter i direktørens ledergruppe. I tillegg har informasjonsavdelingen ansvar for å styre, veilede og tilrettelegge for informasjonsutøvelse internt og eksternt. Avdelingen skal også drive praktisk informasjonsarbeid og håndtere media i tråd med sykehusets retningslinjer for dette (se nedenfor). Informasjonsavdelingen skal ta selvstendige initiativ, men også støtte avdelingene i deres lokale informasjonsarbeid.

Avdelingssjefer og mellomledere

Avdelingssjefer og mellomledere har ansvar for å utarbeide egne informasjonsstrategier/-planer for eget virksomhetsområde. De har også ansvar for å iverksette konkrete informasjonstiltak knyttet til strategiene/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 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.

6 **Retningslinjer for uttalelser til media**

Den eksterne informasjonen er avhengig av en ryddig og profesjonell håndtering av media. Direktøren har vedtatt egne retningslinjer for dette³. Avdelingssjefene har et særlig ansvar for å gjøre retningslinjene kjent for egne ansatte og sørge for at de blir fulgt. Vi siterer retningslinjene i sin helhet:

” Retningslinjer for uttalelser til media

Overordnet disse retningslinjene, er de lover som regulerer helsevesenet:

Lov om pasientrettigheter
Helsepersonelloven
Spesialisthelsetjenesteloven
Psykisk helsevernloven
Lov om helseforetak

³ Retningslinjer for uttalelser til media. Revidert mars 2003.

*Samt:
Lov om offentlighet i forvaltningen*

I katastrofesituasjoner regulerer sykehusets katastrofeplan forholdet til mediene.

Vårt forhold til mediene skal være preget av åpenhet og forståelse for de ulike roller vi spiller i samfunnet. Det er også av stor betydning for sykehuset og våre pasienter at vi selv tar initiativ til å informere media om nyheter ved sykehuset og ikke bare passivt besvarer de henvendelser vi får. Informasjonssjefen bidrar ved utsendelse av pressemeldinger.

1. Generell informasjon

Generelle spørsmål om helseforetakets virksomhet skal henvises til direktøren, som enten svarer selv eller henviser til rette vedkommende i saken.

Direktøren har i tillegg delegert informasjonsansvar til fagdirektører som kan besvare spørsmål knyttet til sine ansvarsområder.

Avdelings- og kliniksjefer gir uttalelser knyttet til virksomheten på sine avdelinger/klinikker.

Når uttalelser er gitt til media skal direktøren eller informasjonssjef orienteres.

Den enkelte ansatte for øvrig ved Nordlandssykehuset har ikke rett til å uttale seg til media på vegne av sykehuset eller slik at det kan oppfattes å gi uttrykk for sykehusets syn.

Dersom enkeltpersoner likevel har gitt uttrykk for personlige synspunkter vedrørende sykehusets drift eller arbeidsinterne forhold som kan tenkes å få konsekvenser for sykehuset, skal vedkommende orientere direktøren eller informasjonssjef.

2. Spørsmål av medisinskfaglig karakter

Slike spørsmål skal rettes til avdelingsoverlege/behandlingsansvarlig for den aktuelle spesialitet eller gren spesialitet. Denne svarer enten selv eller henviser til rette vedkommende. Fagdirektør kan også svare.

3. Spørsmål om feilbehandling, erstatningsspørsmål eller lignende.

Disse spørsmål rettes direkte til direktøren.

4. Spørsmål om pasienter

Opplysninger om pasienter skal i regelen ikke gis. I særskilte tilfeller, ved ulykker og lignende som har stor offentlig interesse, kan opplysninger av generell karakter formidles.

Opplysningene skal ikke gis på en måte som kan komme i konflikt med gjeldende lover og regler. Til hjelp i håndteringen av disse spørsmål, er det utarbeidet "Pressemeldingsskjema" som skal brukes. Pressemeldingsskjemaet beskriver rutinen for håndtering av disse spørsmål.

6. Media på avdelingene

Vi skal utvise stor varsomhet med å la journalister og fotografer intervju og fotografere pasienter.

Journalister/fotografer har ikke anledning til å møte opp på avdelingene for å intervju pasienter uten at både pasienten, avdelingsledelsen og behandlende lege på forhånd har gitt sitt samtykke. I særskilte tilfeller, kan behandlende lege hindre at dette skjer, selv om pasienten har sagt ja, dersom han/hun mener det ikke er forsvarlig gitt pasientens helsetilstand.

Fotografering, inkl TV-fotografering, skal kun skje med pasientens, avdelingsledelsens og behandlende leges godkjenning.

Fotografering av generell karakter (situasjonsbilder etc) skal kun skje med direktørens/informasjons sjefens godkjenning.

7. Informasjonssjefens rolle

Informasjonssjefen er rådgiver for sykehuset i informasjon faglige spørsmål, og kan i samråd med fagansvarlige uttale seg til media om alle saker som vedrører sykehuset. Informasjonssjefen bidrar også ved utsendelse av pressemeldinger.”

7 Grafisk profil

Nordlandssykehuset grafiske profil skal følges i alt vi produserer og i all visuell kommunikasjon. Dette gjelder alt fra brevark til skjemaer, foldere, brosjyrer 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 profilhåndbok. Denne ligger elektronisk tilgjengelig for alle ansatte på intranett.

Den grafiske profilen skal fylle en funksjon både internt og eksternt. Målet er at den skal virke organisasjonsbyggende og identitetsskapende for de ansatte, men ikke minst virke gjenkjennende og skape tilhørighet i befolkningen og hos våre samarbeidspartnere.

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

”Sommerfuglen med hjertet er valgt som 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 dannet dette rammen rundt det vi som helseinstitusjon skal gi til pasienter og pårørende i alle livets faser fra fødsel til død.”