

Kommunikasjonsstrategi for Helse Midt-Norge

Revidert juni 2014

Forord

Denne kommunikasjonsstrategien bygger på Helse Midt-Norges overordnede strategi. Her defineres vår visjon "*På lag med deg for din helse!*" og et verdigrunnlag formulert gjennom begrepene *respekt, trygghet og kvalitet*.

Kommunikasjonsstrategien skal hjelpe oss til å nå våre mål og gi støtte til de prosesser og strategier som legges for utvikling av virksomheten. Den er et felles utgangspunkt for kommunikasjonsarbeidet i alle foretak, programmer og prosjekter i helse-regionen. 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 i sentrum. Vi skal legge til rette for best mulig mestring av egen helse. Innbyggeren skal ha tilgang til informasjon om tilgjengelig helsetjenestetilbud og sin egen journal. Når innbyggeren er pasient skal det legges til rette for at hun aktivt kan bidra i sitt eget behandlingsforløp. Pasientens egne ressurser skal tas i bruk i større grad. Dette fordrer toveis kommunikasjon mellom helsetjeneste (behandler) og pasient.

Pasienter og pårørende har krav på god og oppdatert informasjon om behandlingstilbud, rettigheter og helsetjenestene i Midt-Norge. Det gir den enkelte pasient mulighet til å ivareta egne rettigheter og muligheter. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til målrettet innsats, samordning og sikre kvalitet i dette arbeidet.

Helse Midt-Norges Strategi 2020 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

I Strategi 2020 defineres følgende som hovedutfordringene i framtidens spesialisthelsetjeneste:

- Befolkningens sammensetning og behov endres
- Økonomisk vekst for spesialisthelsetjenesten vil bremse
- Ansatte i helsetjenesten blir en knapphetsfaktor
- Det stilles tydeligere krav til dokumentert kvalitet

Endret demografi i hele den vestlige verden innebærer at den yrkesaktive del av befolkningen reduseres. Flere eldre samtidig som vi lever lengre, betyr at det samlede behovet for helsehjelp vil øke.

Mål for virksomheten

Basert på hovedutfordringene, er virksomhetens mål som følger:

- Styrket innsats for de store pasientgruppene
- Kunnskapsbasert pasientbehandling
- En organisering som underbygger gode pasientforløp
- Rett kompetanse på rett sted til rett tid
- Økonomisk bærekraft

Utfordringene knyttet til ressursbruk må løses gjennom effektiv organisering og oppgavefordeling innen og mellom de ulike nivåene av helsetjenesten.

Realisering av Strategi 2020 skjer blant annet gjennom følgende programmer i HMN:

- Program for kvalitet og pasientsikkerhet
- Program for effektivisering og virksomhetsutvikling
- Program e-Helse

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.

Måloppnåelsen krever omstilling

Kommunikasjonsstrategien skal støtte opp under utvikling av virksomhet og tjenester. Dette arbeidet krever ledelse og endringsvilje i organisasjonen. Lederstøtte og arbeid for å utvikle kultur må gå hånd i hånd med kommunikasjonsarbeidet i foretaksgruppen. Det forutsetter tett samarbeid mellom kommunikasjonsressursene i helseregionen og felles forståelse av mål og budskap.

Omstilling kan være krevende å kommunisere og lede både internt og eksternt. Strategi 2020 legger vekt på å forankre utfordringsbilde og beslutninger gjennom lokal medvirkning og regional samordning. Omstillingsprosesser 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. Målgrupper skal ha riktig informasjon til rett tid.

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.

Våre ansatte er sentrale i arbeidet med å ta vare på og bygge omdømmet vårt. Møtet mellom pasient og helsearbeider legger hovedgrunnlaget 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, og for hvilket inntrykk som dannes av helsetjenesten. Dette skal bidra til at virksomheten 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 Strategi 2020 ble det gjort omfattende arbeid knyttet til en situasjonsanalyse for Helse Midt-Norge. Analysen beskriver virksomheten, utviklingstrekk og trender som vår virksomhet må forholde seg til. Dette ligger fortsatt som grunnlag for både utviklings- og kommunikasjonsbehov i helsetjenesten i årene som kommer. Samarbeidet med primærhelsetjenesten har økt og vil bli forsterket framover gjennom bl.a. arbeidet med pasientforløp, elektronisk samhandling og organisering av tjenestetilbud.

De tre programmene som er etablert i 2014 handler om å utvikle tjenesten og bygge organisasjonskultur. En gjennomgående sikkerhetskultur vil berøre hele virksomheten på alle nivåer. Gjennom et eget program for eHelse vil det skje betydelig utvikling av organisasjon og arbeidsprosesser. Sammen med programmet for effektivisering og virksomhetsutvikling, er dette foretaksovergripende prosesser som krever felles strategi og samordnet kommunikasjon. Det er også sammenhenger mellom programområdene som gjør en slik tilnærming nødvendig.

God pasientflyt i sykehus og mellom nivåene i helsetjenesten er avgjørende for å møte framtidens utfordringer. Utvikling og implementering av standardisering av pasientforløpene er et viktig grep for å sikre god pasientflyt i helseregionen. Dette skal bidra til å redusere ventetid, gjøre oppfølgingen bedre og sørge for at vi bruker ressursene effektivt. Det handler om å lede mer på tvers, og både og ansatte og ledere er viktige for å lykkes i arbeidet. Bedre kommunikasjon med pasientene via web er også et klart mål, i tillegg til forankring og god kommunikasjon internt.

Med ambisjonen om å realisere vår visjon «På lag med deg for din helse», skal Helse Midt-Norge skape pasientens helsetjeneste.

Nye nettløsninger Vår region blir nasjonal pilot for prosjektet der landets helseforetak får sine nettsted integrert i den offentlige helseportalen www.helsenorge.no. Lanseringen av nye nettsider er planlagt innen utgangen av 2015 og vil kreve betydelig innsats. Det må settes av tilstrekkelige ressurser for å gjennomføre dette i hele foretaksgruppen.

Det er behov for oppgradering av foretaksgruppens intranett (Virksomhetsportalen). Basert på anbefalinger og vurderinger gjort i et forprosjekt, vil det bli lagt fram forslag om et hovedprosjekt. Intranettet er en viktig kommunikasjonskanal, men vil med nye funksjoner gi den enkelte ansatte større mulighet for samarbeid, lettere tilgang til dokumentasjon, deling og effektiv læring. Ressursbehov, gjennomføringsperiode og eierskap for et hovedprosjekt skal avklares før iverksetting.

Skal foretaksgruppen innfri forventningene og utløse gevinstpotensialet, krever det en bevisst prioritering av kommunikasjonstiltak innenfor tilgjengelige rammer og ansvar må være tydelig forankret i styringslinjen.

Pasientsikkerhetsarbeid har stort lederfokus i regionen, og det er etablert et femårig program for kvalitet og pasientsikkerhet. Det er enighet om at arbeidet er viktig, men det er en utfordring å skape engasjement og eierskap til arbeidet. Helse Midt-Norge må sikre

systematisk læring av uønskede hendelser og pasientskader. Kommunikasjonstiltak må avstemmes mot nasjonale tiltak og må planlegges både regionalt og innad i hvert helseforetak.

Helse Midt-Norges IT-strategi har bidratt til en godt konsolidert IT-plattform som bl.a. har behov for å få fornyet sitt pasientadministrative og journal-system. Det er etablert et eget program for eHelse som skal ivareta koordinering og prioritering framover. Utvikling og implementering er krevende faser som i stor grad vil involvere våre helseforetak. Satsingen på dette området vil kreve god kommunikasjon knyttet til prosjektene. Et framtidig journal-prosjekt kan komme til å involvere både egne virksomheter, primærhelsetjeneste og andre deler av helsetjenesten i vår region og kommunikasjonstiltak og -ressurser må ivareta dette i de ulike fasene av prosjektet.

Mål for kommunikasjonsarbeidet

- gjøre egen organisasjon, samarbeidspartnere og befolkningen kjent med prosesser og beslutninger i rett tid, og gjennom kanaler som egner seg for målgruppene.
- bidra til at arbeidet med Pasientsikkerhet, effektivisering og virksomhetsutvikling og innføring av eHelse forankres på alle nivåer internt og kommuniseres godt eksternt.
- innfri krav om kvalitet, god tilgjengelighet og bidra til åpenhet i tråd med føringene i den statlige kommunikasjonspolitikken. Helse Midt-Norge praktiserer meroffentlighet som er lovpålagt.
- planlegge og gjennomføre kommunikasjonstiltak på tvers i regionen for å innfri strategimål og felles prosjekter/program. Målgruppe- og interessentanalyser skal legges til grunn for kommunikasjonstiltakene.
- 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.

Kommunikasjonsprinsipper for foretaksgruppen

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

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. Gjennom Helse Midt-Norges felles veileder for ledere, «Verdien av kommunikasjon», er det lagt et grunnlag for å skape god forståelse for kommunikasjonsprinsipper, ansvar og roller. Bruk og videreutvikling av veilederen er et virkemiddel.

Helse Midt-Norge skal sørge for å ha tilstrekkelige ressurser og kompetanse innen kommunikasjon for å kunne gi profesjonell lederstøtte, bidra til å innfri nasjonale kommunikasjonsmål og støtte til omstillings- og forbedringsarbeid.

Kommunikasjonstiltak skal prioriteres innenfor tilgjengelige rammer og ansvar må være tydelig forankret i styringslinjen. Det kreves oppdatert kompetanse, samordning og prioritering av ressurser for å utløse potensialet. Nasjonalt samarbeid og samarbeid på tvers i regionen gir mulighet for effektive fellesløsninger.

Helse Midt-Norges grafiske profil og rammeverk skal benyttes i all kommunikasjon slik at organisasjonen framstår enhetlig.

Lederansvaret

- Kommunikasjon er et linjeansvar. Det vil si at kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret.
- Nærmeste leder er den ansattes viktigste kanal for informasjon.
- Ledere har ansvar for at kommunikasjon og virkemidler blir brukt på en profesjonell og etisk forsvarlig måte. Medarbeiderne skal kjenne til kommunikasjonsstrategien.
- Ledere kan ikke delegere ansvar for kommunikasjonen, men delegere bestemte oppgaver. Det vil si at lederen skal vite hvem som uttaler seg når og om hva.
- Ledere må forholde seg til en medievirkelighet der lederrollene utfordres i sosiale medier. Kunnskap om og kjennskap til bruk av sosiale medier er derfor viktig kompetanse.

Medarbeidere

- Ansatte har rett på god informasjon og tilgjengelig 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 aktiv medvirkning og deltakelse i omstillings- og utviklingsarbeid.
- Helse Midt-Norge ønsker å legge til rette for deling av informasjon og kunnskap mellom ansatte og med samarbeidspartnere.

Kanaler og møtearenaer

Vi trenger synlighet og tilgjengelighet gjennom mange kanaler og aktiviteter for å styrke relasjonene med pasientene, pårørende, ansatte, samarbeidspartnere og våre omgivelser. Gjennom kommunikasjonskanalene skal våre verdigrunnlag som respekt, trygghet og kvalitet gjenspeiles.

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 og formidling. Dette gjelder både internt og i forhold til våre omgivelser. De nye kanalene bidrar til rask deling av informasjon, brukermedvirkningen øker og er mer synlig enn bare for noen år siden. Endringene krever en raskere oppfølging og økt tilstedeværelse i disse kanalene.

Som organisasjon skal vi være proaktive og bidra til å formidle informasjon om vår virksomhet.

- 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 medieovervåking 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. Bruk av internett og virksomhetsportal gir oss effektive og samordnede kanaler for kommunikasjon.
 - Gjennom samarbeid nasjonalt skal Helse Midt-Norge bidra til å utvikle www.helsenorge.no som befolkningens kilde til informasjon om helse og behandlingstilbud på internett.
 - Virksomhetsportalen skal videreutvikles og gi den enkelte ansatte mulighet for samarbeid, lettere tilgang til dokumentasjon, deling og effektiv læring.
- Bruk av trykksaker, magasiner og aviser reduseres.
- Sosiale medier representerer arenaer der deling, nærhet og deltakelse dyrkes og utfordrer vår kommunikasjon med omverdenen. Bruk av sosiale medier kan bidra til mer åpenhet og tillit som kan være et raskt og nyttig verktøy i krise og beredskapssituasjoner. Samtidig er sosiale medier er i stadig endring og det skapes nye uttrykksformer og bruksområder. Som virksomhet har vi stadig behov for å utvikle og samordne vår bruk av disse kanalene. Dette for å sikre god praksis og effektiv ressursbruk.
- Konferanser og andre større møter kan deles med flere ved å ta i bruk f.eks. ved streaming og opptak som publiseres på nett.
- Bruk av audiovisuelle virkemiddel som video, film og lydopptak gir oss mulighet til å skape nærhet og tilstedeværelse mellom mennesker som befinner seg i geografisk adskilte rom. Mulighetene er mange innen en stadig endring av den virtuelle verden, som selvstendige produkter eller som komponenter i kommunikasjonstiltak.
- Møtearenaer og direkte dialog gir mulighet for rikere kommunikasjon. Samtidig er dette ressurskrevende og bør derfor være gjenstand for kritisk planlegging. Kommunikasjonsfaglig støtte må vurderes i forkant av formidling av kompliserte eller krevende budskap.

Samordning og prioritering

Det lages egne kommunikasjonsplaner for store prosjekt og program. Det er behov for å tydeliggjøre ressursbehov og prioritering av kommunikasjonsoppgaver.

I den grad det er tjenlig, legges det halvårslige/årlige kommunikasjonsplaner. Planene skal også bidra til samordning og at vi får best mulig effekt ut av iverksatte tiltak.