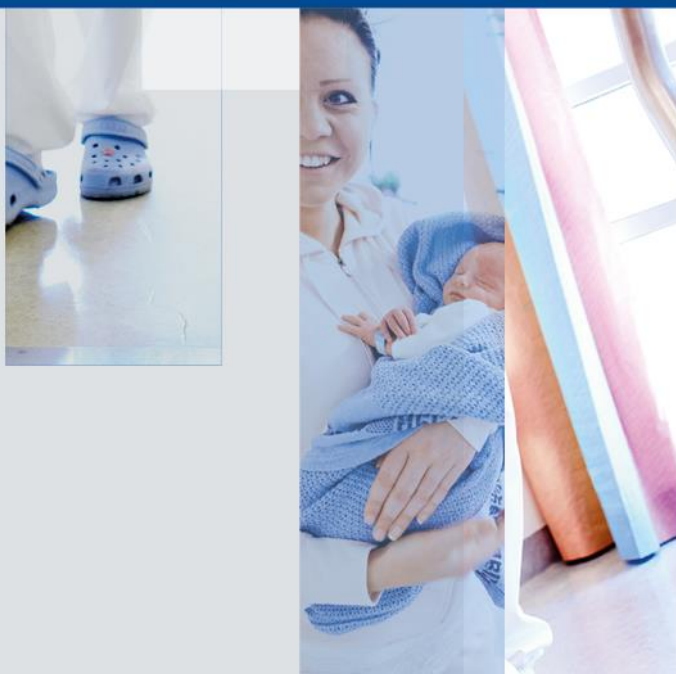




KOMMUNIKASJON I SIV 2020 - 2021



Innledning

Dette dokumentet beskriver mål, ansvarsfordeling og prioritering for kommunikasjonsarbeidet i SiV. Kommunikasjon i SiV 2020-2021 er ikke et strategidokument eller plandokument, men gir noen overordnede føringer for kommunikasjon internt og eksternt i perioden.

SiV som organisasjon kommuniserer på flere plan: i selve pasientbehandlingen, internt i organisasjonen og eksternt mot ulike målgrupper. Alle medarbeidere ved SiV kommuniserer i sitt arbeid. Føringerne i dette dokumentet har ledere ved SiV som målgruppe, men er på tiltakssiden begrenset til det som ligger innenfor kommunikasjonsavdelingens ansvarsområde.

Målsetting med dokumentet:

1. Dokumentet skal understøtte sykehusets seks overordnede innsatsområder
2. Dokumentet skal legge premissene for kommunikasjonsavdelingens operative arbeid som støttefunksjon ved SiV
3. Dokumentet skal tydeliggjøre prinsipper og ansvarsfordeling for kommunikasjonsarbeidet

Kommunikasjon er et nødvendig virkemiddel for å nå sykehusets strategiske mål innenfor de respektive innsatsområdene:

1. Pasientsikkerhet og kvalitet
2. Produksjons-, prosess- og ressursplanlegging og styring
3. Organisasjonsutvikling
4. Ledelses- og lederutvikling
5. Kompetanse
6. Medarbeidere

Hvordan kommunikasjonsarbeidet skal understøtte disse innsatsområdene:

En grunnleggende forutsetning er at innsatsområdene og de mål, prioriteringer og tiltak som følger av dem, kommuniseres i organisasjonen.

Internkommunikasjon som når alle ansatte er derfor sentralt innenfor alle innsatsområdene. Internkommunikasjon er et virkemiddel for å nå mål, skape fellesskap, bygge god organisasjonskultur og godt omdømme

God kommunikasjon mellom pasient, pårørende og helsepersonell er avgjørende for innsatsområdet Pasientsikkerhet og kvalitet. Derfor er pasientkommunikasjon det aller viktigste området for kommunikasjonsarbeidet. For å nyttiggjøre seg behandlingen må pasientene og deres pårørende ha enkel tilgang til tilpasset, forståelig informasjon om sykdom, behandling, kontaktpersoner, kvalitetsresultater og opplæringstilbud.

En god pasientsikkerhetskultur bygges på åpenhet om kvaliteten på behandlingen, både internt og eksternt. Å informere om behandlingsresultater og kvalitetsinformasjon må inngå som en del av et proaktivt internt og eksternt kommunikasjonsarbeid.

Høy pasientsikkerhet og kvalitet forutsetter også helhetlig og tydelig kommunikasjon med samarbeidspartnere i førstelinjetjenesten. For å få til gode pasientforløp må vi ha gode kommunikasjonskanaler og informasjon tilpasset våre samarbeidspartnere og førstelinjetjenestens behov.

Kommunikasjonen påvirker allmennhetens oppfatning av hvordan SiV utfører sitt oppdrag. Stolthet over egen arbeidsplass betyr mye for medarbeidernes motivasjon, og er derfor viktig innenfor innsatsområdene Kompetanse og Medarbeidere.

Å fortelle vestfoldsamfunnet hvem vi er, hva vi gjør og hva vi kan, bidrar til å bygge intern kultur, engasjement og stolthet.

All kommunikasjon i SiV skal følge disse prinsippene:

- Ha et godt og klart språk som kan forstås av alle
- Være planlagt, målrettet og brukertilpasset
- Baseres på åpenhet og profesjonalitet
- Være kvalitetssikret og pålitelig
- Være multimedial og kanalkritisk

Multimedial og kanalkritisk

Medielandskapet blir stadig mer fragmentert. For de aller fleste kommunikasjonsbehov vil det være nødvendig å ta i bruk flere kanaler for å nå interne og eksterne målgrupper. Eksempler på kanaler er sosiale medier, presse, intranett, møter, nyhetsbrev, pasientbrev, podcast, plakater/infoskjermer, brosjyrer m.m.

SiV må ha en bred verktøykasse med tilgang til ulike kanaler og kompetanse til å bruke dem. En avgjørende forutsetning er kunnskap om målgruppen og deres behov.

Samtidig er det viktig å være kritisk i valg av kommunikasjonskanaler.

Å ta i bruk «alle verktøy» og være tilstede på «alle plattformer» er svært ressurskrevende uten at det nødvendigvis medfører at man når målgruppa bedre.

Følgende kanaler vil ha spesielt fokus:

- Den viktigste kommunikasjonen skjer i det direkte møtet mellom helsepersonell, pasient og pårørende. Det er i dette "sannhetens øyeblikk" at mange av de positive og negative enkelthistoriene skapes, og SiVs omdømme bestemmes
- Lansering av nytt intranett og utnyttelse av de mulighetene som ligger i plattformen blir et viktig verktøy for internkommunikasjon
- Utnyttelse av mulighetene som ligger i sosiale medier og visuell kommunikasjon

Fire målgrupper for SiVs kommunikasjon i perioden 2020-2021

Kommunikasjonsmålene er inndelt i fire målgrupper.

God kommunikasjon med disse målgruppene er grunnleggende for vårt omdømme, og tillitten til sykehuset i befolkningen og hos våre oppdragsgivere.

Disse presenteres nedenfor med målbilde og bakgrunn.

1. Kommunikasjon med pasient og pårørende er det aller viktigste

Mål:

Pasienter og pårørende skal oppleve *profesjonell* og *tillitvekkende* kommunikasjon gjennom hele pasientforløpet og i alle møtepunkter med SiV.

- Ansatte ved SiV er bevisst sitt ansvar for å utøve god pasientkommunikasjon, det være seg ansikt til ansikt, per telefon eller skriftlig
- Sykehusets internettsider er den viktigste kilden til skriftlig og visuell pasientinformasjon
- Ansatte ved SiV er informert om innholdet på nettsidene og kan guide pasienter og pårørende til kvalitetssikret informasjon om diagnoser og behandling
- Brukerinvolvering brukes som verktøy i utarbeidelse av informasjons- og kommunikasjonstiltak

Bakgrunn:

Informasjon og kommunikasjon knyttet til behandling og sykehusopphold er et av områdene pasientene ved SiV og deres pårørende er minst fornøyd med. Det viser både pasienttilfredshetsundersøkelser, klager til pasient- og brukerombudet og øvrige klagesaker. Pasienter med dårlige sykehusopplevelser er den vanligste årsaken til negative medieoppslag.

Tiltak i perioden 2020-2021:

- Definere målparametere knyttet til pasientkommunikasjon
- Øke antall beskrivelser av behandlinger/undersøkelser på siv.no
- Definere målparametere knyttet til informasjonsverdi og effekt i digitale kanaler
- Internt informasjonsarbeid for å øke bevisstheten om siv.no som kommunikasjonskanal og som en viktig del av pasientbehandlingen
- Redusert bruk av brosjyrer og papirbasert informasjon
- Økt fokus på digital formidling i publikumssonene

2. Internkommunikasjon som når alle

Mål:

Alle ansatte skal oppleve tilhørighet og at de har god kjennskap til egen arbeidsplass, både egen enhet og SiV som helhet.

- Internkommunikasjon brukes strategisk og aktivt i endringsprosesser
- Vi har målrettede og effektive kanaler for å nå alle medarbeidere
- Ledere og medarbeidere er bevisst sitt ansvar for å skape god kommunikasjon internt
- Interninformasjon er planlagt, målrettet og brukertilpasset
- Medarbeidere føler seg hørt
- Medarbeiderne skal kjenne til SiVs satsingsområder og strategiske føringer

Bakgrunn:

Det er en utfordring å nå alle medarbeidere i SiV. Informasjon og kommunikasjon «gjennom linja» stopper ofte både på vei opp og ned i organisasjonen. God internkommunikasjon er essensielt for å få alle medarbeiderne til å dra i samme retning og for at sykehuset skal nå sine mål. Med over 5.000 ansatte er internkommunikasjon også grunnleggende for sykehusets omdømme.

Tiltak i perioden 2020-2021:

- Utvikle og implementere nytt intranett
- Bistå ledere i deres linjekommunikasjon
- Utforme kommunikasjon som viser hva Sivs satsningsområder og strategi betyr for den enkelte ansatte og organisasjonen som helhet

3. Helhetlig og tydelig kommunikasjon med samarbeidspartnere

Mål:

SiV har en helhetlig og tydelig kommunikasjon med fastleger, kommunehelsetjenesten og andre samarbeidspartnere som underbygger god samhandling.

- I kommunikasjon med fastleger og kommunale tjenester benyttes det kanaler som legger til rette for hyppig og fleksibel informasjons- og kunnskapsdeling
- SiVs nettsider er det selvsagte valget for fastlegene i Vestfold som søker informasjon om sykehusets tilbud
- Informasjonen til førstelinjetjenesten er koordinert og fremstår helhetlig

Bakgrunn:

For å få til helhetlige og gode pasientforløp, er det avgjørende med god kommunikasjon mellom ulike aktører. Sykehusets kommunikasjon med samarbeidspartnerne oppleves tidvis som ukoordinert og fragmentert. Det er viktig at informasjon om endringer i prosedyrer og tilbud ved SiV kommuniserer godt med målgruppene og er tilpasset deres behov.

Tiltak i perioden 2020-2021:

- Videreutvikle Praksisnytt som nyhetsbrev og på Facebook.

4. Fortelle samfunnet rundt oss og publikum hvem vi er, hva vi gjør og hva vi kan

Mål:

SiV er en aktiv formidler av helseinformasjon og forskning, tiltak og aktiviteter ved sykehuset for å bidra til å skape trygghet og tillit til tjenesten i befolkningen

- SiVs eksterne kommunikasjon er basert på åpenhet
- SiV er en synlig samfunnsaktør som deler fagkunnskap
- SiV har stor tillit og er førstevalg for befolkningen i Vestfold innenfor sine behandlingstilbud
- SiV har en profesjonell og tillitvekkende samfunnskontakt og dialog med mediene

Bakgrunn:

Vår eksterne kommunikasjon påvirker befolkningens oppfatning av hvordan SiV utfører sitt samfunnsoppdrag. Kommunikasjonen påvirker opplevelsen av trygghet og ansattes stolthet over egen arbeidsplass. Formidling av helseinformasjon er én av sykehusets oppgaver, og SiV må bli bedre på å vise frem organisasjonens kompetanse og aktiviteter.

Tiltak i perioden 2020-2021:

- Synliggjøre resultater og aktiviteter som skaper intern stolthet og ekstern trygghet
- Aktiv bruk av sosiale medier og film som profileringsverktøy

Oppfølging og ansvar

Kommunikasjon i SiV er et leder- og linjeansvar.

Det betyr at den enkelte leder har ansvar for kommunikasjon internt og eksternt innen sitt fag- og ansvarsområde. Kommunikasjon er et av leders virkemiddel for å oppnå sine mål, og skal inngå både i det daglige arbeidet og i planleggingen av virksomheten.

Kommunikasjonsavdelingen har et særskilt kommunikasjonsfaglig ansvar.

Det innebærer at avdelingen skal:

- Være pådriver, rådgiver og bistå klinikk og stab med verktøy for planlegging og gjennomføring av god og målrettet kommunikasjon
- Bidra med strategisk rådgivning og kvalitetssikring av kommunikasjonsarbeidet
- Bidra til at kommunikasjonen i SiV er helhetlig og best mulig koordinert
- Samarbeide med klinikk og stab i det daglige, praktiske kommunikasjonsarbeidet

- Ha redaksjonelt ansvar for sykehusets nettsider, intranett, sosiale medier og andre kommunikasjonskanaler
- Koordinere mediehåndtering og politiske besøk
- Ha ansvar for kommunikasjon i beredskapssituasjoner
- Bistå med språk og visuell utforming av informasjonsmateriell

Om kommunikasjonsavdelingens prioriteringer i perioden 2020-2021

I perioden er det noen større kommunikasjonsoppgaver som vil bli prioritert.

Blant disse er fokus på sykehuset seks strategiske innsatsområder.

Dersom det i arbeidet med SiVs seks innsatsområder fremkommer prioriterte kommunikasjonsoppgaver, skal dette dokumentet ikke være begrensende i så måte.

I tillegg er det noen store prosjekter som krever særlig kommunikasjonsfaglig støtte, i hovedsak Tønberg-prosjektet og nytt intranett.

Oppfølging

Dette dokumentet vil bli gjennomgått med tanke på mål og måloppnåelse og vil bli revidert mot slutten av perioden.

Kommunikasjonsplakat for Helse Sør-Øst

MÅLENE

Målene for vår kommunikasjon er at innbyggerne skal

- ha nødvendig informasjon om helsetjenestene slik at de kan ivareta sine rettigheter, plikter og muligheter
- inviteres til å delta i utforming av helsetjenesten
- få den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i egen helsetilstand og innhold i helsehjelpen, risiko og bivirkninger
- få informasjon tilpasset individuelle forutsetninger som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn

FORUTSETNINGEN

Forutsetningen for å nå disse målene er at helseforetakene må

- ha kunnskap om sine innbyggeres behov, forutsetninger og synspunkter
- delta i samfunnsdebatten
- bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle
- kommunisere målrettet og effektivt
- sikre at informasjon og kommunikasjon er pålitelig
- utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler
- vise respekt og imøtekommenhet i sin kommunikasjon

PRINSIPPENE

Prinsippene for god kommunikasjon

- **Åpenhet.** Helseforetakene skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i sin kommunikasjon. Åpenhet om kvalitet legger grunnlag for forbedringer og gir innbyggerne mulighet til å bruke sine rettigheter og muligheter.
- **Medvirkning.** Helseforetakene skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester. Pasienten skal involveres i behandlingsforløpet og oppfordres til å følge med slik at de gis mulighet til å reagere på svikt i behandling og rutiner.
- **Nå alle.** Helseforetakene skal sørge for at relevant informasjon når fram til berørte. Skriftlig og muntlig kommunikasjon skal ha et klart og forståelig innhold og språk.
- **Aktiv.** Helseforetakene skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter. Aktiv deltakelse i samfunnsdebatten for å utvikle helsetjenesten skal understøttes. Helseforetakene skal medvirke til utviklingen av portalen www.helsenorge.no.
- **Helhet.** Helseforetakenes kommunikasjon skal oppleves enhetlig. Informasjon og kommunikasjon skal være pålitelig og samordnet.

Prinsippene for gjennomføring

- **Linje.** Kommunikasjonsansvaret følger oppgaveansvaret.