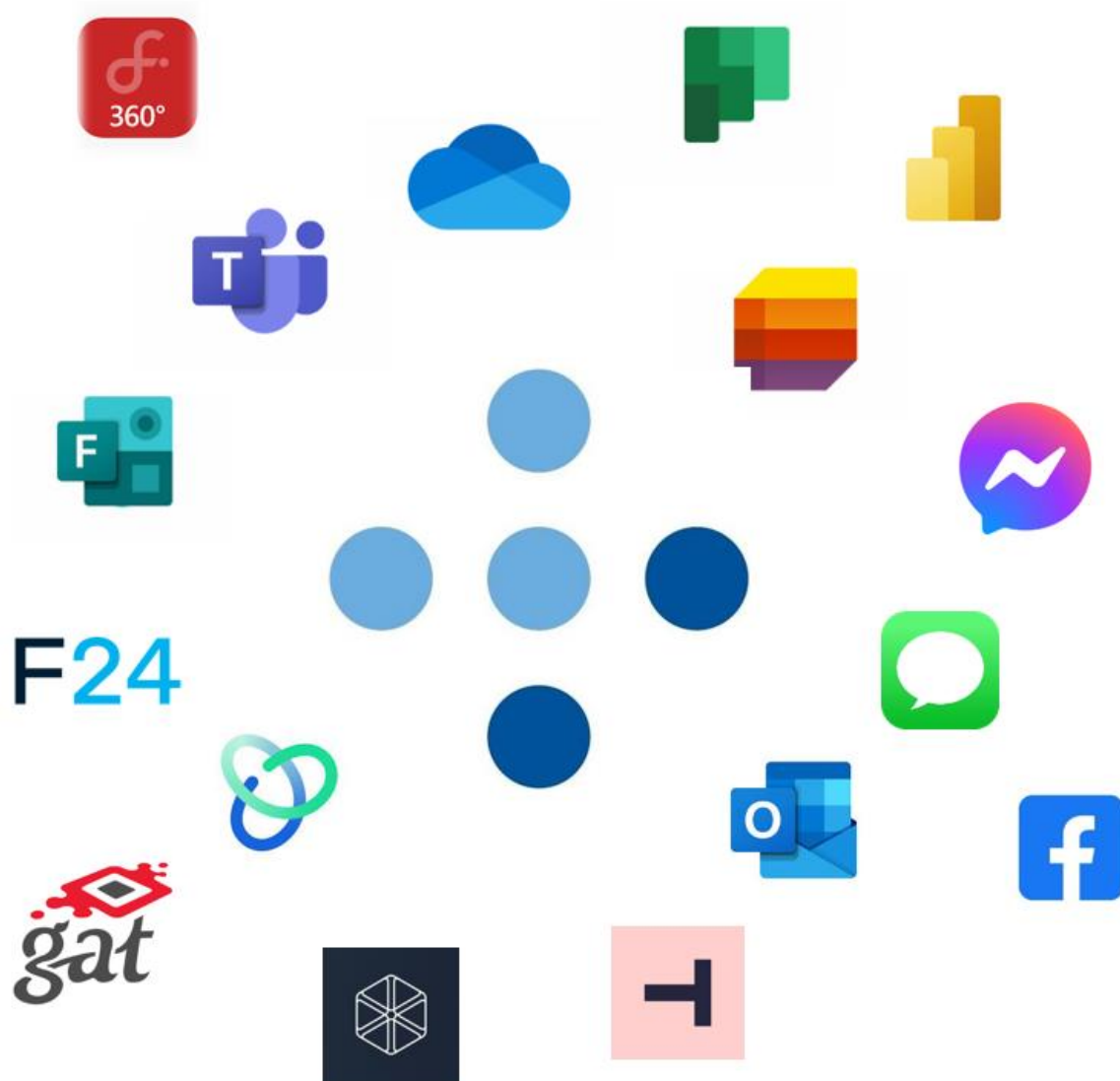


# Veileder for digitale kanaler i Helse Sør-Øst



## Innhold

1	Innledning .....	4
1.1	Avgrensninger .....	4
2	Ansvar og forutsetninger .....	4
2.1	Prinsipper for kommunikasjon.....	4
2.2	Informasjonssikkerhet og personvern .....	5
2.3	Roller og ansvar.....	5
2.4	Arkitektur og strategi .....	5
3	Informasjons- og kommunikasjonskanaler .....	5
3.1	Intranett.....	5
3.2	Internett.....	6
3.3	E-post .....	7
3.4	Nyhetsbrev.....	7
3.5	Tekstmeldinger (sms).....	7
3.6	Sosiale medier.....	8
4	Samhandlingsverktøy.....	8
4.1	Teams.....	8
4.2	Forms .....	9
4.3	Planner .....	9
4.4	Live Event .....	9
4.5	Viva Engage .....	9
4.6	OneDrive .....	9
5	Administrative verktøy.....	10
5.1	Filutforsker .....	10
5.2	Public 360.....	10
5.3	Avvikshåndteringssystemer .....	10
5.4	Admincontrol .....	10
5.5	Webcruiter .....	10
5.6	MinGat .....	11
5.7	Min Sykehuspartner.....	11
6	Portaler for informasjon og kunnskapsdeling.....	11
6.1	Personalportalen og Personalhåndboken.....	11
6.2	Læringsportalen .....	11
6.3	Kompetanseportalen .....	12
6.4	Kompetansebroen.....	12
6.5	Kvalitetssystemer .....	12

6.6	Metodebok.....	12
7	Andre kanaler og verktøy.....	13
7.1	Forskningsportalen .....	13
7.2	Clarity .....	13
7.3	Bliksund.....	13
7.4	HelseCim .....	13
7.5	Laboratoriehåndboka.....	13
7.6	Power Bi .....	13
8	Forholdet mellom ulike kanaler og verktøy .....	14
8.1	Noen kanalers utvikling.....	14
8.2	Forholdet mellom intranett og Teams.....	15
8.3	Eksempel på bruk av kanaler i prosess .....	15
8.4	Intranett i sentrum for all intern informasjon .....	16
9	Anbefalinger og råd.....	16
10	Revidering .....	17

## 1 Innledning

I Helse Sør-Øst finnes det en rekke tjenester, kanaler og verktøy. Her kan ansatte finne informasjon, søke kunnskap og lagre dokumentasjon. Noen av løsningene blir benyttet i hele regionen, mens andre brukes av færre helseforetak.

Det er viktig at ledere og medarbeidere har et bevisst forhold til hvilke kanaler som skal brukes til hva. Det vil bidra til å sikre en helhetlig og effektiv kommunikasjon.

Denne kanalveilederen skal

- beskrive hvilke kanaler vi bruker til hva
- være et verktøy for medarbeidere – både de som bruker og produserer innhold
- komme med overordnede råd anbefalinger til helseforetakene

Målgruppe for veilederen er ledere og medarbeidere ved helseforetakene og sykehusene i Helse Sør-Øst.

Kanalveilederen skal bidra til at vi velger de rette kanalene, at bruken av kanaler «henger sammen», og at vi reduserer bruken av kanaler som ikke fungerer så godt.

### 1.1 Avgrensninger

Kanalveilederen omfatter bare kanaler og verktøy som inneholder informasjon til ansatte. Den omtaler ikke kliniske løsninger og verktøy.

Veilederen omfatter ikke kanaler som er planlagt sanert, har uavklart status i det enkelte helseforetak, eller som kun er pilot for regional bruk.

## 2 Ansvar og forutsetninger

Ledere har et særskilt ansvar for god kommunikasjon, men alle har et ansvar for å holde seg informert om egen virksomhet og ansvarsområder, og for å dele informasjon med andre.

### 2.1 Prinsipper for kommunikasjon

Helse Sør-Øst har en egen [kommunikasjonsplakat](#) som inneholder prinsipper for god kommunikasjon. Disse kan oppsummeres slik:

- **Åpenhet**  
Helseforetakene skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i sin kommunikasjon.
- **Medvirkning**  
Helseforetakene skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester.
- **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.

- **Helhet**

Helseforetakenes kommunikasjon skal oppleves enhetlig. Informasjon og kommunikasjon skal være pålitelig og samordnet.

Kommunikasjonsansvaret følger oppgaveansvaret.

Helseforetakene har utarbeidet egne føringer for kommunikasjon, basert på overordnede prinsipper og strategier.

## 2.2 Informasjonssikkerhet og personvern

Alle ansatte har et ansvar for å følge krav og regler for informasjonssikkerhet og personvern.

- Som ansatt må du alltid forsikre deg om at innholdet kan bli delt
- Vi deler ikke personopplysninger i åpne kanaler
- Pasientinformasjon skal kun deles på sikker måte

Personvernombud eller informasjonssikkerhetsleder kan bistå for hjelp og råd.

Arkivtjenesten kan også bistå når det gjelder å sikre sensitiv informasjon.

## 2.3 Roller og ansvar

- Kommunikasjonsdirektøren i Helse Sør-Øst RHF har hovedansvar for den overordnede og helhetlige kanalveilederen.
- Alle digitale kanaler skal ha en organisasjon/struktur som forvalter kanalen.
- Kanalforvaltere og ledere har et særskilt ansvar for å følge kanalveilederen.

Alle ansatte har et ansvar for å rette seg etter den kanalpolicyen som til enhver tid gjelder i sitt helseforetak.

## 2.4 Arkitektur og strategi

Det er ikke utarbeidet et regionalt arkitekturbilde som beskriver den strategiske utviklingen av administrative tjenester og kanaler i regionen. Det kan føre til at kanalene utvikler seg i ulike retninger og reduserer mulighetene for samhandling.

De ulike tjenestene og kanalene kan ha god funksjonalitet hver for seg, men det er behov for å samordne dem i større grad. Ikke bare på det operative, men også på det tekniske og strategiske. Innhold bør i mindre grad kopieres og oppdateres flere steder.

# 3 Informasjons- og kommunikasjonskanaler

Det er viktig at ledere er bevisste på hvilke kanaler de skal bruke når de skal informere ansatte. Det er også avgjørende at ansatte vet hvor de finner nødvendig og nyttig informasjon.

## 3.1 Intranett

Intranettet er helseforetakenes hovedkanal for internkommunikasjon.

Intranettet skal være kilden til «må vite»-informasjon for ansatte.

Det er også en veiviser til andre nyttige verktøy.

Intranettet inneholder blant annet

- aktuelle saker og nyheter i helseforetaket – også knyttet til andre systemer
- informasjon fra ulike fagområder i helseforetaket
- informasjon om kurs, seminarer, opplæring og andre arrangementer der helseforetaket er arrangør eller er pekt på som hovedarrangør av andre (se informasjon om internett for arrangementer som involverer eksterne)
- aktuelle driftsmeldinger for helseforetaket
- snarveier til andre nyttige verktøy og kilder

Intranettløsningen i helseforetakene ble en regional tjeneste i 2023 og blir utviklet i fellesskap i foretaksgruppen. Det er utviklet felles maler og komponenter, mens det er helseforetakene som styrer innhold og prioriteringer.

Intranettet presenterer åpen informasjon til alle ansatte i helseforetaket, men legger også til rette for at enheter og avdelinger kan dele informasjon og kunnskap til sine ansatte og andre enheter.

Det har vært mulig å opprette egne arbeidsrom for samhandling i intranettløsningen. Etter at Teams ble innført, er det ikke ønskelig å benytte intranettet til samhandling. Helseforetak som har opprettet arbeidsrom på intranettet, bør derfor redusere og fase ut arbeidsrom.

Intranettet kan også leses på mobile enheter når prosjektet regionalisering av intranett er gjennomført.

Intranettet er veiviser til andre kanaler som er definert som kilde til innhold (se under).

### 3.2 Internett

Det er viktig at ansatte vet hva som blir kommunisert eksternt.

Nettsidene er åpne for alle, og de inneholder kvalitetssikret pasientinformasjon, om hva som skjer før, under og etter undersøkelse og behandling. Dette er informasjon som er utarbeidet i fellesskap og delt mellom helseforetakene i Norge.

Nettsidene inneholder også praktisk informasjon for pasienter og pårørende. I tillegg har nettsidene en løsning for å presentere kliniske studier og fag-til-fag-informasjon.

Nettsidene er en del av felles nettløsning for spesialisthelsetjenesten (FNSP). Det innebærer at nettsidene er utviklet etter felles maler for alle sykehusene i Norge.

Åpen informasjon som er relevant for eksterne samarbeidspartnere, skal også publiseres på helseforetakenes internettsider. Slik informasjon kan være viktig for ansatte, og den skal bare oppdateres ett sted. Dette gjelder blant annet informasjon om kommende styremøter. Helseforetakenes intranett lenker til eksterne nettsider for denne type informasjon.

Arrangementer som retter seg mot eksterne deltakere, skal publiseres på internett.

Under pandemien var det flere helseforetak som benyttet internettsidene til ansattinformasjon. Mange ansatte hadde ikke tilgang til intranett når de hadde karantene, var syke eller på ferie, og de eksterne nettsidene ble brukt for å holde ansatte oppdatert i en tid med mye informasjon.

Når ansatte får tilgang til intranettet via mobile enheter, er det ikke behov for å bruke eksterne nettsider til informasjon som bare angår ansatte.

### 3.3 E-post

Mange ansatte mottar store mengder e-post hver dag, og bruken av e-post oppfattes ofte som en tidstyv.

Noen sender store og innholdsrike dokumenter på e-post, andre bruker e-post som personlig arkiv, og enkelte benytter e-post til spørsmål og diskusjon med flere mottakere – både internt og eksternt.

E-post skal ikke inneholde sensitive personopplysninger eller sensitiv informasjon (sikkerhetskategori 3 og 4) dersom det ikke er lagt til rette for kryptering eller sikker e-post.

Mange ledere sender e-post til større grupper av ansatte når de skal informere internt. Mye av denne informasjonen bør heller legges på intranettet. Hvis det er nødvendig med en påminnelse, bør informasjonen i e-posten være kortfattet, og gjerne med en lenke til informasjonen på intranettet.

Mye av dagens e-postdialog kan flyttes til Teams – enten via chat eller team. Dette gjør det enklere å søke og finne informasjon, redigere dokumenter sammen, og ha kontroll på versjoner.

Arkivverdig informasjon fra helseforetakene – både inngående og utgående – skal journalføres i Public 360.

### 3.4 Nyhetsbrev

Det blir produsert en del nyhetsbrev i Helse Sør-Øst. Noen retter seg mot ansatte, mens andre har eksterne målgrupper.

Det finnes eksempler på «manuelle» nyhetsbrev i word- eller pdf-format som sendes på e-post. Det blir også benyttet egne verktøy for produksjon av nyhetsbrev.

Eventuelle nyhetsbrev bør fungere som en oppsummering av innhold som allerede er publisert på intranett og internett. Nyhetsbrev bør være et supplement, og ikke være hovedkilde til informasjon. I nyhetsbrev bør det lenkes til intranettet eller helseforetakenes nettsider.

### 3.5 Tekstmeldinger (sms)

Tekstmeldinger brukes primært i kommunikasjon mellom to personer, men enkelte helseforetak benytter også sms i forbindelse med varslinger eller når det ikke er mulig å nå ansatte på annen måte med viktig informasjon.

Det finnes ulike systemer for sms-varsling, og de fleste kan filtrere mottaksgruppen ut fra enheter, avdelinger og arbeidssted.

Det bør være høy terskel for å bruke tekstmeldinger som kanal til mange ansatte. Ansatte skal vite at det er noe ekstraordinært når de mottar et sms-varsel fra helseforetaket.

Informasjonen i en tekstmelding bør være kort, og den kan gjerne inneholde en lenke til en kanal hvor det er mulig å få mer informasjon.

### 3.6 Sosiale medier

Det finnes avdelinger på sykehusene som har lukkede facebookgrupper, og det er også enheter som har opprettet grupper på Messenger. Disse brukes blant annet til bytting av vakter, deling av artikler, diskusjoner og annen informasjonsutveksling.

Det er ikke alle ansatte som ønsker å delta i sosiale medier, og noen kan føle seg ekskludert hvis det er mye jobbrelatert kommunikasjon som skjer i disse kanalene.

Ledere bør derfor ikke bruke Facebook eller Messenger når de kommuniserer med ansatte. Enheter og avdelinger som benytter sosiale medier til internkommunikasjon, bør vurdere om det finnes andre kanaler som kan erstatte behovet.

Det blir gjort lokale, regionale og nasjonale vurderinger knyttet til personvern og informasjonssikkerhet rundt bruken av sosiale medier. Helseforetakene har utarbeidet interne retningslinjer og prosedyrer basert på dette.

## 4 Samhandlingsverktøy

M365 er under innføring i regionen, og i denne porteføljen er det flere moderne og samhandlingsvennlige verktøy. Innføringen påvirker både bruken av de tradisjonelle kommunikasjonskanalene og godt etablerte arbeidsverktøy.

Flere av løsningene i M365 kan erstatte verktøy som brukes i dag. Det finnes blant annet løsninger for oppgavehåndtering og prosjektkoordinering som for eksempel kan erstatte Jira og Prosjekt Place.

Det er viktig å huske på at intranettet fortsatt skal være hovedkanal for internkommunikasjon, og det skal ikke etableres «skyggesider» ved bruk av kommunikasjonssider i Teams. Ved spesielle behov skal dette tas opp med kommunikasjonsdirektøren i helseforetaket.

### 4.1 Teams

Teams er et samhandlings- og kommunikasjonsverktøy som samler flere M365-løsninger på ett og samme sted. Ansatte får tilgang til Teams via en lisens.

I Teams kan ansatte chatte med hverandre, sende meldinger og stille spørsmål, som i e-post. I Teams kan små eller store grupper etablere samarbeidsrom (team) der de kan samarbeide på tvers.

Ansatte kan skrive dokumenter sammen, dele notater, referater, og de kan oppdatere hverandre. Det er bare inviterte medlemmer som kan lese og redigere i dokumenter som ligger i teamene.

Teams er en kanal for effektiv samhandling for definerte grupper. Det er egnet for prosjekter, samarbeid i enhet og avdeling og faglig samarbeid internt og mellom flere helseforetak.

Teams erstatter også Skype.

Aktuelle saker knyttet til endringer i funksjonalitet eller informasjon om andre endringer blir presentert i M365-portalen.

Arkivverdig informasjon om prosjekter og rapporter skal arkiveres i Public 360.

Viktig informasjon om prosjekter og rapporter skal presenteres på intranett og/eller internett – avhengig av målgruppe.



## 4.2 Forms

Forms er et verktøy for strukturert innhenting av informasjon. Det er blant annet enkelt å gjennomføre undersøkelser og samle inn data. Verktøyet kan lage enkle grafer.

Alle ansatte kan benytte verktøyet, og det kan også gjøres tilgjengelig gjennom intranett for å nå ansatte i sykehuset. Respondentene kan være anonyme ved behov.

Personvern hensyn må ivaretas og avklares med lokalt personvernombud i helseforetaket. Forms kan ikke brukes i pasientbehandling på grunn av personvern hensyn.

På sikt kan Forms erstatte andre verktøy for spørreundersøkelser (som SurveyMonkey, Questback, Menti og Kahoot), men Forms vil ikke erstatte offisielle verktøy som Forsta Plus (tidligere Conformat).

## 4.3 Planner

Planner brukes for å planlegge, koordinere og fordele oppgaver. Verktøyet gir teamets medlemmer en enkel oversikt over oppgaver som skal utføres, hvem som har ansvaret, frister og status. Alle ansatte kan benytte verktøyet i egne team.

I en del tilfeller kan Planner erstatte Excel-skjema, andre verktøy eller manuelle oppgavelister.

## 4.4 Live Event

Live Event kan brukes for å sende et arrangement direkte. Verktøyet skal kun benyttes ved større arrangementer med mange deltakere, hvor deltakerne i hovedsak skal se på.

Med Live Event kan det for eksempel holdes møter, kurs og fagsamlinger for større grupper via Teams (for eksempel over 300 deltakere).

Det er kun aktuelle produsenter som har behov for å laste ned Live Event-applikasjonen. Deltakere kan følge arrangementet uten applikasjonen.

Live Event kan erstatte eventuelle strømmetjenester som helseforetakene har lokale avtaler med.

## 4.5 Viva Engage

Viva Engage er det nye navnet til Yammer. Dette er et sosialt nettverk som kan brukes på tvers av organisasjonen, og det er primært ment for uformell faglig og sosial dialog.

Alle kan poste, dele og kommentere innlegg. Programmet har en egen app, og det er derfor enkel tilgang via mobile enheter. På mange måter kan programmet minne om Facebook.

Flere større bedrifter og organisasjoner har erstattet tradisjonelt intranett med Viva Engage (Yammer). Det er testet ut som pilot, men det er ikke besluttet å ta kanalen i bruk.

## 4.6 OneDrive

OneDrive er ikke å anse som en digital kanal, men det er den ansattes personlige fillagringsområde. På sikt kan OneDrive erstatte personlig fillagring på filserveren.

Det er ikke planlagt når og hvordan en eventuell utfasing av filserver skal foregå.

Alle ansatte kan benytte OneDrive. Det kan blant annet brukes til første dokumentutkast og filer du trenger å dele med andre. OneDrive kan bidra til å redusere bruken av e-post.

## 5 Administrative verktøy

### 5.1 Filutforsker

Alle medarbeidere har filutforsker for lagring av dokumenter i åpne og rettighetsstyrte mapper.

Det er ulike prosedyrer for bruk av filområdene. Det jobbes med sikker og effektiv sanering av filutforsker. Målet er å legge til rette for mer samhandling gjennom blant annet OneDrive (M365).

### 5.2 Public 360

Arkivet er helseforetakenes "historie" og verktøyet vi bruker er Public 360.

Alle ansatte skal vurdere om inngående og utgående informasjon skal arkiveres.

Dette er forankret i arkivloven, offentlighetsloven, forvaltningsloven, spesialisthelsetjenesteloven, personopplysningsloven og pliktavleveringsloven.

Det er utarbeidet både regionale og lokale prosedyrer som forklarer hva som skal arkiveres hvor, når og hvordan.

### 5.3 Avvikshåndteringssystemer

Helseforetakene i Helse Sør-Øst har ulike løsninger for å melde avvik og uønskede hendelser. Systemene som brukes er blant annet Synergi, Achilles, EK, EQS og TQM. Ved noen helseforetak er systemene for avvikshåndtering en integrert del av kvalitetssystemet (se punkt 6.5).

I noen av systemene er det enkelt å hente ut rapporter og statistikk, mens dette er mer krevende i andre løsninger.

Alle ansatte skal kunne melde avvik, feil og alvorlige hendelser i helseforetakets avvikssystem. Det er viktig at avvikssystemet er lett tilgjengelig, og det bør være en synlig snarvei fra helseforetakenes intranett.

Tilgangen til innholdet styres etter roller og ansvar.

### 5.4 Admincontrol

Admincontrol er en løsning for sikker kommunikasjon, og brukes blant annet av styrer og ledergrupper. Løsningen er rettighetsstyrt og gir blant annet mottaks- og lesebekreftelse ved behov.

### 5.5 Webcruiter

Webcruiter er en nasjonal tjeneste for ledige stillinger. Kanalen gir en felles fremstilling og kategorisering av stillinger i helseforetakene – både interne og eksterne stillinger.

Tjenesten er bygget slik at helseforetakene kan bruke løsningen på sine internettsider. Webcruiter er kilde for stillingsutlysninger og andre kanaler skal lenke til Webcruiter.

## 5.6 MinGat

MinGat viser oversikt over vakter og turnus, og brukes til vaktbytter, søknader om ferier og permisjoner. Alle ansatte må forholde seg til MinGat, uavhengig av rolle i organisasjonen. Generell informasjon om bytte av vakter, ferieavvikling og permisjoner skal kommuniseres på intranettet. Det samme skal eventuelle endringer i funksjonalitet.

## 5.7 Min Sykehuspartner

Min Sykehuspartner er en service- og selvhjelpsportal for ansatte. Her kan man finne veiledninger for å løse saker på egen hånd, melde saker, bestille tilganger og se driftsmeldinger om pågående hendelser som medfører redusert kvalitet i tjenestene.

Det går an å lenke til både artikler og skjemaer i Min Sykehuspartner.  
(Det gjør man ved å fjerne ?TENANTIDXXXXXX på slutten av URL-en.)

# 6 Portaler for informasjon og kunnskapsdeling

## 6.1 Personalportalen og Personalhåndboken

Personalportalen er hovedkilde for personinformasjon. I portalen finnes blant annet skjemaer for reiseregninger, ferier, bierverv og liknende.

Personalhåndboken er integrert i Personalportalen og inneholder blant annet lokale retningslinjer, regelverk og personalpolitiske føringer. Personalhåndboken er en integrert del av søket i felles regional intranettløsning, og gir dermed treff direkte i håndboken.

Innholdet i Personalhåndboken blir oppdatert og andre kanaler skal lenke til denne kilden.

Alle medarbeidere må forholde seg til Personalportalen og Personalhåndboken – uavhengig av rolle i organisasjonen.

## 6.2 Læringsportalen

Læringsportalen er en regional plattform for e-læring. Plattformen skal gjøre det mulig å gjennomføre nettbaserte kurs, sertifisering og annen kompetanseutvikling.

Det ligger både generelle og obligatoriske kurs i Læringsportalen.

Kursene blir produsert av helseforetakene. De kan få bistand av regionalt senter for digital læring og kompetanseutvikling (RegDig). Dette senteret er tilknyttet Akershus universitetssykehus, og det skal være en felles regional ressurs som skal bidra til produksjon av digitale læringsselementer av høy kvalitet. En ny teknologisk plattform for digital læring blir implementert i hele regionen i løpet av 2023.

Alle ansatte må forholde seg til Læringsportalen – uavhengig av rolle i organisasjonen.

### 6.3 Kompetanseportalen

Kompetanseportalen er en regional tjeneste for strukturert oppfølging av ansattes kompetanse. Målet er å sikre at medarbeidere får kompetanseplaner som er tilpasset rollen sin. Dette gir bedre oversikt over gjennomført opplæring og kan bidra til at ansatte tar større ansvar for egen utvikling.

Kompetanseportalen er et styringsverktøy hvor ledere får oversikt over den enkeltes progresjon. Alle medarbeidere må forholde seg til kompetanseportalen – uavhengig av rolle i organisasjonen.

Kursene og gjennomføringen av disse, blir utarbeidet og oppdatert i Læringsportalen. Dersom kurset blir arrangert internt i helseforetaket, skal dette publiseres på intranett under arrangementer. Hvis kurset arrangeres i samarbeid med aktører utenfor helseforetaket, skal det avtales hvem som er hovedarrangør. Denne aktøren er også kilde for all informasjon om kurset. Alle andre kanaler skal lenke til denne kilden, og det skal ikke utarbeides duplisert informasjon.

### 6.4 Kompetansebroen

Kompetansebroen er et verktøy som gjør det enklere å dele kompetanse mellom helseforetak, kommuner og utdanningsinstitusjoner.

Kompetansebroen er etablert som kanal for ansatte og studenter i helsesektoren. Det er fire helseforetak som samarbeider om tjenesten: Akershus universitetssykehus, Sykehuset Innlandet, Sykehuset Østfold og Sykehuset i Vestfold.

Innholdet i portalen peker og lenker ofte til andre kanaler, som for eksempel internettsidene til helseforetakene. Enkelte helseforetak bruker også Kompetansebroen som primærkilde – det vil si at de lenker *til* den.

### 6.5 Kvalitetssystemer

Det er ulike kvalitetssystemer i Helse Sør-Øst. Kvalitetssystemene inneholder blant annet prosedyrer, rutiner, retningslinjer og beredskapsplaner. Enkelte helseforetak har også andre styrende dokumenter i sine kvalitetssystemer. Ved noen helseforetak er systemene for avvikshåndtering en integrert del av kvalitetssystemet (se punkt 5.3).

Det er svært viktig å unngå duplisering og forskjellige versjoner av prosedyrer, rutiner og retningslinjer. Derfor skal disse bare oppdateres i kvalitetssystemet. Andre interne kanaler – som for eksempel intranett – skal lenke til innholdet i kvalitetssystemet. Hvis kvalitetssystemet inneholder styrende dokumenter som «hører hjemme» i andre kanaler, skal kvalitetssystemet lenke til disse.

### 6.6 Metodebok

Metodebok er en fagportal for metodebøker og prosedyrer. Målet er å gjøre kvalitetssikrede metodebøker og prosedyrer mer tilgjengelige slik at de kan deles på tvers av helseforetak.

Metodebok ligger åpent på nettet og finnes også som en egen app.

Ansatte må selv kontrollere om metodebøkene er godkjent for bruk i eget helseforetak. Innholdet i Metodebok erstatter ikke prosedyrer og rutiner i helseforetakenes kvalitetssystemer.

## 7 Andre kanaler og verktøy

### 7.1 Forskningsportalen

Forskningsportalen er et kommunikasjons- og samhandlingsverktøy for forskere. Her er det mulig for forskere å chatte, ha videomøter og annen kommunikasjon innenfor sikre rammer.

Forskningsportalen skal gi enklere og sikrere tilgang til IKT-tjenester som forskere har behov for i sine forskningsprosjekter. Portalen skal gjøre det lettere å starte, gjennomføre og avslutte forskningsprosjekter.

Det er bare forskere med rettigheter som har tilgang til Forskningsportalen.

### 7.2 Clarity

Clarity er et prosjekt- og porteføljestyingsverktøy. Det brukes til prosjektplanlegging og gir en god oversikt over oppgaver, tidsplaner, milepæler og ressurser. Verktøyet kan generere rapporter og analyser.

Det er mulig å dele dokumenter for de som har tilgang til Clarity.

### 7.3 Bliksund

Bliksund er både en kanal og et fagsystem i prehospitale tjenester.

Løsningen har elektronisk pasientjournal, tiltaksbøker, sjekklister og dokumentbibliotek.

I løsningen er det også mulig å ha større filer tilgjengelig offline.

Bliksund brukes også til nyhetsformidling. Men siden det bare er ansatte med rettigheter som har tilgang til tjenesten, vil nyheter og annen informasjon bare nå en spesifikk gruppe.

Hvis informasjonen har en større målgruppe, skal intranettet brukes som kanal.

Fra Bliksund kan det lenkes til intranett. Det er derfor ikke behov for å publisere samme informasjon flere steder.

### 7.4 HelseCim

HelseCim brukes til å loggføre hendelser når helseforetakene er i beredskap.

Verktøyet brukes også til å registrere mediehenvendelser.

Ansatte med rettigheter har tilgang til tjenesten.

### 7.5 Laborariehåndboka

Laborariehåndboka (SunSoft) er en regional løsning med analyselister og prosedyrer for prøvetaking og bestilling av prøvetakingsutstyr. Helseforetakene er ansvarlige for sitt lokale innhold i løsningen.

Laborariehåndboka er tilgjengelig for klinikere i helseforetakene og relevante samarbeidspartnere.

### 7.6 Power Bi

Power Bi er en del av plattformen til Microsoft. Verktøyet blir brukt for å samle data og sammenstille rapporter fra ulike deler av helseforetakenes virksomhet.

Løsninger er regional, og data kan sammenstilles på regionalt nivå. Fram til nå er løsningen mest brukt til virksomhetsstyring og visualisering av data ved det enkelte helseforetak.

Ansatte har lesetilgang til PowerBI. Ledere og ansatte med rettigheter har tilgang til tjenesten og datainnsamling.

Power Bi har en løsning for å presentere innhold på intranett (med innebygd kode).

Foreløpig er det kun mulig å presentere samlede tall for hele helseforetaket.

## 8 Forholdet mellom ulike kanaler og verktøy

Flere av kanalene og verktøyene har en avgrenset og tydelig funksjon, og bruken av dem er opplagt.

Andre verktøy har bruksområder og funksjonalitet som også finnes i andre løsninger.

Da er det ekstra viktig at vi er bevisste på hvilke kanaler vi bruker til hva.

Innføringen av M365 har aktualisert dette. I denne porteføljen finner vi både nye samhandlingskanaler og arbeidsverktøy.

### 8.1 Noen kanalers utvikling

Vi må velge hvilke kanaler vi skal satse på å styrke, og hvilke kanaler vi skal bruke mindre og kutte ut:

Informasjon og kommunikasjon	
Intranett	Bør styrkes som hovedkanal for interninformasjon. Viktig veiviser til andre kilder og kanaler.
E-post	Bruken bør reduseres. Teams kan erstatte en del e-post. OneDrive kan erstatte deling av dokumenter.
Nyhetsbrev	Innhold i nyhetsbrev bør ligge på intranett eller internett. Viktig innhold kan publiseres som egne nyhets saker.
Tekstmeldinger (sms)	Bør brukes unntaksvis og under beredskap.
Sosiale medier (lukkede grupper)	Bør helst unngås til intern kommunikasjon. Det er bedre å finne kanaler hvor alle kan delta. Dette blir enklere når det blir tilgang til intranett via mobile enheter.
Samarbeid og samhandling	
Teams	Bør styrkes som samhandlingsverktøy, men ikke som kanal for informasjon til ansatte
Planner	Kan erstatte andre verktøy. Lettere å samhandle med.
OneDrive	Kan erstatte dokumenter på egne filområder. Lettere å samhandle med.

Administrative verktøy	
Public 360	Bevisstheten rundt arkivering av dokumenter bør styrkes.
Filutforsker	Flere dokumenter bør deles i OneDrive. Flere dokumenter bør arkiveres i Public 360.

## 8.2 Forholdet mellom intranett og Teams

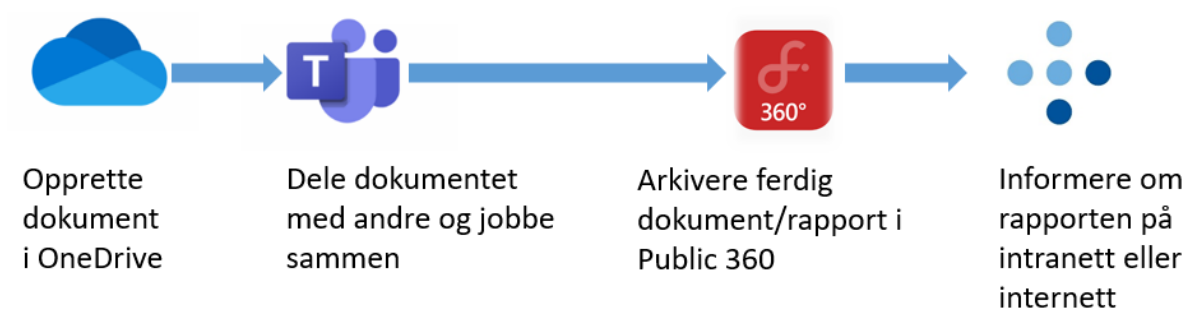
Ved flere helseforetak kommer innføringen av ny intranettløsning omtrent samtidig som innføringen av Teams. Det kan skape uklarheter, og det kan også føre til at ulike miljøer forholder seg forskjellig til intranett og Teams.

Hvis det ikke er bevissthet rundt bruken av intranett og Teams, er det fort gjort at utviklingen påvirkes av tilfeldigheter og enkeltmiljøers engasjement. Det er viktig at helseforetakene har overordnede føringer for hva intranett og Teams skal brukes til.

Intranett	Teams
Hovedkanal for interninformasjon	Hovedkanal for digital samhandling
Aktuelle saker og nyheter	Arbeidsplass i prosjekter
Informasjon fra ulike fagområder	Faglig samarbeid
Veiviser til andre systemer	Digitale møter
Informasjon om kurs, seminarer og opplæring	Chat og dialog
Aktuelle driftsmeldinger	
Løsninger for samhandling (arbeidsrom) skal ikke brukes	Det skal ikke opprette «skyggesider» som erstatter informasjon på intranett
Skal ikke brukes til arkivering av dokumenter og rapporter (Det skal skje i Public 360)	Arkivverdig dokumentasjon skal ikke bli liggende i Teams. (Det skal lagres i Public 360)

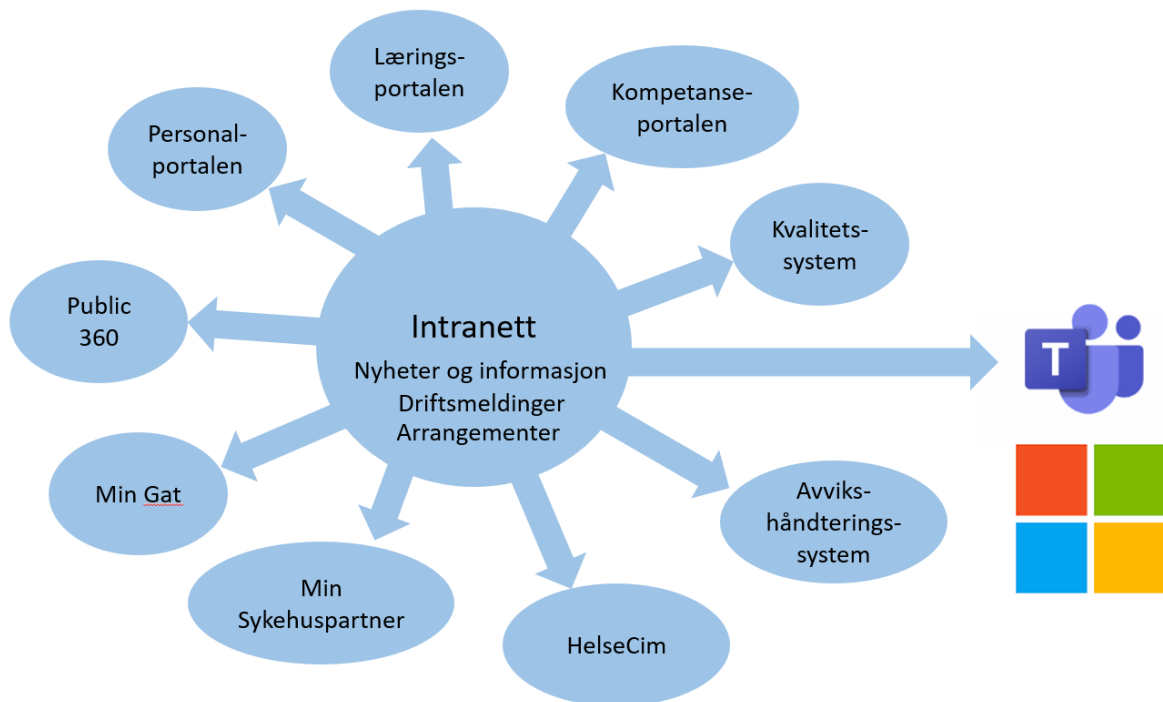
## 8.3 Eksempel på bruk av kanaler i prosess

Hvis vi skal følge prinsippene over, vil det være naturlig å bruke flere kanaler i en arbeidsprosess.



#### 8.4 Intranett i sentrum for all intern informasjon

Ansatte ved helseforetakene bør ha intranettet som «åpningsside» når de logger på pc-en. Intranettet skal være de ansatte portal for intern informasjon og kunnskap. Funksjonen som veiviser til andre kanaler og verktøy er derfor viktig.



## 9 Anbefalinger og råd

Ansatte ved helseforetakene har mange kanaler og verktøy å forholde seg til.

Det kan være krevende for ansatte som skal holde seg oppdatert, søke kunnskap og samarbeide, og det er ikke minst utfordrende for ledere som skal informere og kommunisere med ansatte.

Hver for seg har kanalene og verktøyene gode formål, men de må også fungere i en større helhet. Det er derfor behov for større bevissthet rundt bruken av de ulike kanalene i helseforetakene.



Her er noen overordnede anbefalinger og råd:

- Helseforetakene bør utvikle og konkretisere egne retningslinjer for bruk av ulike kanaler.
- Det bør ikke lages egne strategier og planer for enkeltkanaler uten at hele «kanallandskapet» er med.
- Når det blir vurdert å innføre nye kanaler og verktøy, skal vi alltid vurdere om det er andre kanaler som skal kuttes ut og saneres
- Ved innføring av nye kanaler skal det legges vekt på brukervennlighet, opplæring og brukerstøtte.
- Intranettet skal være hovedkanalen for informasjon til ansatte.
- Intranettet skal være en veiviser til de viktigste arbeidsverktøyene og portalene.
- Selv om vi har egne portaler for læring, kompetanse, kvalitetssystemer og forskning, skal informasjon og nyheter om disse temaene publiseres på intranett.
- Teams skal være kanalen for samhandling.
- Det bør vær et mål å redusere bruken av e-post. E-post er en tidstyv for mange, og e-post er ikke en effektiv og egnet samhandlingskanal.
- Vi bør unngå å duplisere digital informasjon. Informasjonen bør ligge ett sted, og andre kanaler bør lenke til dette stedet. Dersom dette ikke er teknisk mulig, må det lages rutiner for varslng ved oppdatering av informasjon.

## 10 Revidering

De ulike kanalene vil utvikle seg videre, og det kan komme nye verktøy til. Denne kanalveileveilederen bør derfor justeres og revideres hvert år.

Kommunikasjonsdirektørmøtet i Helse Sør-Øst,  
13. september 2023