

STYRESAK 06-2005 REGIONAL PLAN FOR KOMMUNIKASJON I HELSE NORD

Møtedato: 7. februar 2005

Formål/sammendrag

Regional plan for kommunikasjon i Helse Nord (helseforetakene og Helse Nord RHF) er utarbeidet på bakgrunn av styrets vedtak sist vår. Planen legger til grunn et perspektiv på Helse Nords organisasjon hvor virksomheten og egenarten til helseforetakene og Helse Nord RHF skal synliggjøres slik at vi framstår som en organisasjon. Planen tar utgangspunkt i kommunikasjonens betydning i behandlingssituasjon og som basis i utøvelse av ledelse. Kommunikasjonsvirksomhetens formål er å bidra til at Helse Nord når sine mål. Planen baseres på noen allment aksepterte verdier og prinsipper. Her er tydelighet, åpenhet og respekt svært sentrale.

Utkast til plan har vært sendt ut til høring bl.a. til brukerorganisasjoner, regionalt brukerutvalg, helseforetakene og de tillitsvalgte på RHF nivå. Høringsuttalelsene følger vedlagt. Flere av innspillene fra høringsinstansene er tatt inn i endelig forslag til plan.

Planen definerer status, delmål og tiltak på ni viktige områder. Videre foreslås en tiltaksliste for 2005. De økonomiske konsekvenser av planen er ikke kartlagt. Mange av tiltakene representerer ikke særlige utgiftsposter, men vil kreve ledelsesmessig oppmerksomhet og oppfølging. Kostnader til ulike tiltak vil være del av det enkelte helseforetaks ansvar der det ikke igangsettes særskilte felles prosjekter som eksempelvis felles publiseringsløsning etc.

Ved styrets behandling av saken trekkes følgende områder fram som de mest sentrale for satsing i 2005:

- Pasientkommunikasjon; informasjon og dialog i behandlingssituasjonen framholdes ofte som det helsetjenesten er dårlig på
- Intern informasjon; dette er sentralt i å behandle medarbeidere med respekt og skape oppslutning
- Kommunikasjon som ledergrep; bevisstgjøring av det ansvar og den rolle ledere på alle nivå har for å ivareta kommunikasjonsoppgaver og utvikle en åpen virksomhetskultur
- Samfunnskommunikasjon; Helse Nord må styrke relasjonen til sine omgivelser gjennom dialog og kommunikasjon med viktige samfunnsinteresser og representanter for brukerne

Behovet for en forbedring av situasjonen i Helse Nord på disse områdene er også tatt inn i organisatoriske og økonomiske rammebetingelser for 2005 som skal behandles i foretaksmøte for helseforetakene i februar. Det foreslås at kommunikasjonsplanen blir del av dette dokumentet i foretaksmøtet.

Styret for Helse Nord RHF inviteres til å fatte følgende vedtak:

1. Styret for Helse Nord RHF viser til vedlagte kommunikasjonsplan for Helse Nord og vedtar denne som en felles basis for all kommunikasjonsvirksomhet i Helse Nord.
2. I 2005 må tiltakene særlig rettes inn mot å forbedre pasientkommunikasjonen, utvikle en bedre intern kommunikasjon, bevisstgjøre det ansvar ledere har for å utvikle en åpen virksomhetskultur bl.a. gjennom kommunikasjon og forbedre Helse Nords kommunikasjon med omgivelsene på alle nivå.
3. Plan for kommunikasjonsvirksomheten i Helse Nord taes inn i de årlige krav til helseforetakene.

Bodø, den 31. januar 2005

Lars Vorland
Adm. direktør

Trykte vedlegg: Helse Nord kommunikasjonsplan
Høringsuttalelse fra Norsk Forbund for Utviklingshemmede Nordland
Høringsuttalelse fra Helse Finnmark HF
Høringsuttalelse fra konserntillitsvalgte i Helse Nord RHF

Helse Nord

Kommunikasjonsplan

Innhold

Innledning.....	5
1. Kommunikasjonens betydning.....	5
2. Mål.....	5
3. Verdier og prinsipper.....	5
4. Kommunikasjonsutfordringer på 9 områder.....	6
4.1. Pasientkommunikasjon.....	6
4.2. Samhandling med primærhelsetjenesten.....	6
4.3. Kommunikasjon som ledergrep.....	7
4.4. Mediekommunikasjon med kvalitet.....	7
4.5. Kommunikasjon om omstilling.....	7
4.6. Internkommunikasjon.....	7
4.7. Samfunnskommunikasjon.....	8
4.8. Kriseinformasjon.....	8
4.9. Organisering av kommunikasjonsressursene.....	8
5. Delmål og tiltak.....	8
5.1. Pasientkommunikasjon.....	8
5.1.1. Delmål.....	8
5.1.2. Tiltak.....	9
5.2. Samhandling med primærhelsetjenesten.....	9
5.2.1. Delmål.....	9
5.2.2. Tiltak.....	9
5.3. Kommunikasjon som ledergrep.....	9
5.3.1. Delmål.....	9
5.3.2. Tiltak.....	10
5.4. Mediekommunikasjon med kvalitet.....	10
5.4.1. Delmål.....	10
5.4.2. Tiltak.....	10
5.5. Kommunikasjon om omstilling.....	10
5.5.1. Delmål.....	10
5.5.2. Tiltak.....	10
5.6. Internkommunikasjon.....	11
5.6.1. Delmål.....	11
5.6.2. Tiltak.....	11
5.7. Samfunnskommunikasjon.....	11
5.7.1. Delmål.....	11
5.7.2. Tiltak.....	11
5.8. Kriseinformasjon.....	12
5.8.1. Delmål.....	12
5.8.2. Tiltak.....	12
5.9. Organisering av kommunikasjonsressursene.....	12
5.9.1. Delmål.....	12
5.9.2. Tiltak.....	12
6. Tiltaksplan 2005.....	12
7. Vedlegg.....	14
7.1. Styrets bestilling.....	14
7.1.1. Styret.....	14
7.1.2. Direktørmøtet.....	14
7.2. Prosjektgruppa.....	14

Innledning

Denne planen legger til rette for at helseforetakene og det regionale helseforetaket i Helse Nord utvikler felles holdninger og handlinger innen informasjon og kommunikasjon. Den beskriver de viktigste utfordringene og foreslår tiltak.

Planen bygger i stor grad på rutiner og strategier som helseforetakene og Helse Nord RHF allerede har utviklet hver for seg. Det foreslås mange tiltak. Alle kan ikke gjennomføres samtidig. De tiltakene som bør gjennomføres først, er samlet i et eget kapittel: Tiltaksplan 2005.

Betegnelsen kommunikasjon brukes her som samlebetegnelse for informasjon og kommunikasjon. Det er i tråd med en sterk og vedvarende trend innen fagområdet. Samtidig er det et signal om at alle foretakene i Helse Nord må holde god fart på veien fra informasjon til kommunikasjon, fra monolog til dialog. Når det er viktig å skille begrepene tydelig fra hverandre, brukes betegnelse informasjon og kommunikasjon.

Betegnelsen Helse Nord brukes som samlebetegnelse for helseforetakene og det regionale helseforetaket.

1. Kommunikasjonens betydning

For den enkelte pasient har god kommunikasjon direkte betydning for resultatet av behandlingen.

Kommunikasjon er en støttefunksjon av største betydning. God kommunikasjon av mål, kompetanse, tjenester og resultater gir spesialisthelsetjenesten legitimitet, skaper tillit og sikrer oppslutning. Det er avgjørende for at samfunnet skal gi gode rammebetingelser, primærhelsetjenesten og pasienten skal velge helseforetakene, de beste søkerne skal søke jobbene og at medarbeiderne trives og yter god innsats.

2. Mål

Kommunikasjon skal bidra til at

1. Helse Nord når sine overordnede mål om at pasientene skal bli møtt med rett kompetanse til rett tid og foretrekke undersøkelse og behandling i Helse Nord.
2. alle interessentgrupper opplever det som attraktivt å samhandle med Helse Nord
3. Helse Nord oppleves som en attraktiv organisasjon å arbeide i

Det forutsetter at

4. kommunikasjonen er koordinert
5. kommunikasjonen synliggjør virksomheten og egenarten til det enkelte helseforetak og Helse Nord RHF på en slik måte at Helse Nord framstår som én organisasjon
6. de samlede kommunikasjonsressursene i Helse Nord blir utnyttet effektivt

3. Verdier og prinsipper

1. **Tydelighet**
Helse Nord skal ha en tydelig profil og kommunisere oppgaver, mål og resultater på en tydelig måte.
2. **Åpenhet**
Helse Nord skal ha en kommunikasjonskultur preget av åpenhet.
3. **Respekt**
Helse Nord skal kommunisere med respekt for kommunikasjonspartnerne.
4. **Linjeansvar**
Ledere på alle nivå i Helse Nord har et linjeansvar for kommunikasjon.
5. **Aktiv dialog med pasientene**
Helse Nord skal være pasientorientert og ha en aktiv dialog med pasientene.

6. **Aktiv mediekommunikasjon**

Helse Nord skal ha et godt og aktivt forhold til media preget av gjensidig respekt.

7. **Medbestemmelse og medvirkning**

I organisasjonen, i forholdet til medarbeidere etc. er dette avgjørende for å få gode løsninger og skape oppslutning.

4. **Kommunikasjonsutfordringer på 9 områder**

Helse Nord er en ung organisasjon som har store utfordringer i å gjøre behandlingstilbud og fagkompetanse kjent slik at folk velger nordnorske helseforetak. En særlig utfordring er det å bedre all kommunikasjon med pasientene og egne medarbeidere.

Planen er ikke en heldekkende beskrivelse av alle kommunikasjonsutfordringer Helse Nord står overfor. Den tar i stedet for seg ni områder der det er mest å hente på å utvikle felles holdninger og handlinger på tvers av foretakene:

1. Pasientkommunikasjon
2. Samhandling med primærhelsetjenesten
3. Kommunikasjon som ledegrep
4. Mediekommunikasjon med kvalitet
5. Kommunikasjon om omstilling
6. Internkommunikasjon
7. Samfunnskommunikasjon
8. Kriseinformasjon
9. Organisering av kommunikasjonsressursene

4.1. **Pasientkommunikasjon**

Pasientene stiller stadig større krav til spesialisthelsetjenestens evne til å kommunisere. For den enkelte pasient har god kommunikasjon direkte betydning for resultatet av behandlingen. God pasientkommunikasjon er også en forutsetning for at pasienter og deres pårørende skal mestre situasjonen ved sykdom og behandling.

1. Helse Nord må utvikle rollen som helseveileder slik at pasienter og pårørende kan ta beslutninger om egen helse og valg av behandling.
2. Aktiv lytting etter og respekt for pasientens situasjon og behov må stå i fokus i alle ledd i behandlingsskjeden.
3. Dialogen mellom den enkelte pasient og behandler må bli bedre bl.a. ved at helsepersonell skaffer seg kunnskap og kompetanse i pedagogisk tilrettelegging
4. Kommunikasjonen med samiske pasienter må bli bedre, blant annet ved at behandlerne får større innsikt i samisk kultur.
5. Helse Nord må i større grad dokumentere og kommunisere kvaliteten på tilbud og resultater.

4.2. **Samhandling med primærhelsetjenesten**

Bedre samhandling mellom Helse Nord og primærhelsetjenesten er en forutsetning for å sikre pasientene et helhetlig behandlingsløp.

1. Helse Nord og kommunene må bidra til at de gjensidig utvikle felles kunnskap om tjenestetilbud, prosesser og metoder i helseforetakenes tjenestetilbud og kommunene.
2. At primær- og spesialisthelsetjenesten har ulike eiere, stiller krav til bedre samhandlingsrutiner og bedre avklaring av ansvarsforhold enn tilfellet er i dag.
3. Samarbeidsavtalene må i større grad ha fokus på kvalitetssikring av kommunikasjonen mellom de to delene av helsetjenesten.

4.3. Kommunikasjon som ledergrep

Kvaliteten på Helse Nord's samhandling med medarbeiderne og omverden er helt avhengig av at ledere vektlegger og prioriterer informasjons- og kommunikasjonsarbeid.

1. Ledere på alle nivå har ansvar for kommunikasjonsarbeid på sitt område. Utgangspunkt for arbeidet er kommunikasjonsplanene til eget helseforetak og Helse Nord.
2. Avklarte ansvars- og myndighetsforhold er en forutsetning for at ledere skal kunne ivareta sitt kommunikasjonsansvar.
3. Lederne har et særlig ansvar for å utvikle en åpen virksomhetskultur, der åpenhet er en kjerneverdi som synliggjøres og etterleves.
4. En åpen kommunikasjon med arbeidstakernes representanter er en sentral del av lederfunksjonen
5. Lederne må utvikle større kompetanse på kommunikasjon.

4.4. Mediekommunikasjon med kvalitet

Media spiller en viktig rolle i å synliggjøre spesialisthelsetjenestens situasjon og prioriteringer og hvordan Helse Nord forvalter fellesskapets ressurser til beste for befolkningen. Media har stor innflytelse på hvordan Helse Nord blir oppfattet og er en viktig arena for helsedebatten hvor premisser for politikernes beslutninger blir etablert. Helse Nord må sikre kvaliteten på sin mediekommunikasjon.

1. Foretakenes mediekommunikasjon er i dag svært ulik både når det gjelder rutiner og strategier. Helse Nord har et stort potensial i en optimal koordinering av felles ressurser på dette området.
2. Helse Nord's mediekommunikasjon må bli mer helhetlig og være i forkant..
3. Ledernes forståelse for og kompetanse på mediekommunikasjon må bli bedre både for å gi media gode arbeidsvilkår og sikre at effekten av egen innsats blir som tilsiktet.

4.5. Kommunikasjon om omstilling

For å sikre at politiske prioriteringer blir ivare tatt, at den medisinfaglige og teknologiske utvikling til enhver tid kommer pasientene til gode innenfor gitte økonomiske rammer, er omstilling en del av hverdagen i spesialisthelsetjenesten. Skal Helse Nord lykkes med omstillingsarbeidet, må folk flest og medarbeiderne ha tillit til at det representerer en utvikling til det bedre. Slik tillit kan bare skapes ved at Helse Nord kommuniserer mål og mening med omstillingene i større grad enn hittil.

1. Egne strategier og tiltaksplaner for kommunikasjon er en forutsetning i alt omstillingsarbeid. Her har Helse Nord et stort rom for forbedringer.

4.6. Internkommunikasjon

Bedre kommunikasjon i organisasjonen vil gi mer involverte og motiverte medarbeidere og mer effektiv produksjon. For å utvikle den sterke virksomhetskulturen Helse Nord trenger, er bedre internkommunikasjon en forutsetning.

1. Ledernes kompetanse på intern kommunikasjon må bli bedre.
2. Intern kommunikasjonen i Helse Nord må i større grad enn i dag være verdiforankret, ledelsesstyrt og målrettet.
3. Helse Nord må aktivt utvikle holdninger og kommunikasjonspraksis blant sine medarbeidere som bygger på åpenhet, å være i forkant og dialog.

4. Ansatte på alle nivå må aktivt søke informasjon og spre informasjon videre.
5. Arbeidstakernes representanter er en viktig samarbeidspartner
6. Helse Nord må utvikle flere møteplasser for dialog mellom medarbeidere og ledere.

4.7. Samfunnskommunikasjon

Helse Nord's virksomhet er av stor betydning både for velferden til befolkningen og som infrastruktur i det enkelte lokalsamfunn og i landsdelen. Utvikling av Helse Nord har derfor stor betydning for kommuner, fylkeskommuner, næringsliv og utdanningsinstitusjoner.

1. Helse Nord må etablere en samarbeidskultur med sine omgivelser (myndigheter, brukerorganisasjoner mfl) og synliggjøre sin rolle i samfunnet
2. Omgivelsene må sikres medvirkning og muligheter for å påvirke Helse Nord i viktige spørsmål
3. Helse Nord må skape tillit i samfunnet til beslutninger og prioriteringer

4.8. Kriseinformasjon

Helse Nord må være forberedt på å kunne takle kriser og katastrofer. Det krever informasjonsplaner og -beredskap, blant annet tilgang til kommunikasjonsmidler, rutiner for arbeidsfordeling og relevant kompetanse.

1. Helse Nord's kriseinformasjon skal være åpen og samordnet og preget av rask respons.
2. Informasjonstjenesten skal være forberedt slik at den kan støtte ledelsen i håndtering av kriser.
3. Medarbeiderne må ha tilstrekkelig kunnskap om kriseinformasjon og skal til enhver tid være forberedt og tilgjengelig på kort varsel.
4. Det må utvikles planer og beredskap for kriseinformasjon på alle nivå i Helse Nord.

4.9. Organisering av kommunikasjonsressursene

Helseforetakene og Helse Nord RHF skal ha en koordinert kommunikasjon som synliggjør både det enkelte foretaks egenart og fellesskap i Helse Nord og utnytter de felles kommunikasjonsressursene effektivt.

1. Det må utvikles samarbeidsrutiner knyttet til informasjons- og kommunikasjonsarbeidet som bidrar til at foretakene og Helse Nord RHF fremstår som en helhet.
2. Alle prosjekter i Helse Nord skal inneholde en kommunikasjons- og informasjonsdel
3. Det er viktig å avklare RHF's rolle i Helse Nord's kommunikasjon.

5. Delmål og tiltak

I tillegg til tradisjonelle informasjonsprosjekt må Helse Nord (helseforetakene og Helse Nord RHF) iverksette mange andre typer tiltak for å møte sine kommunikasjonsutfordringer: Utvikling av kompetanse, ledelse, organisasjon, møteplasser, planer, holdninger, nettverk, teknologi og arkitektur. Det er også behov for å gjennomføre kartlegging av og måle effekten av tiltak.

5.1. Pasientkommunikasjon

5.1.1. Delmål

Pasientene skal oppleve at de

1. får den informasjonen de trenger
2. kan velge
3. blir møtt med respekt
4. får personlig behandling

5. lett kommer i dialog med helseforetakene, spesielt med behandlerne
6. mottar begripelige og vesentlige budskap fra helseforetakene
7. får god service

5.1.2. Tiltak

1. Opplærings- og kommunikasjonsansvarlige i Helse Nord utvikler en plan for å sikre at kommunikasjon med pasientene får en tydeligere og bredere plass i alle interne opplæringstiltak.
2. En slik opplæringsplan må sikre at behandlernes forståelse for pasientenes kulturbakgrunn må bli bedre.
3. Det må settes av ressurser og utvikles rutiner som sikrer at de som betjener samiske pasienter, behersker samisk, og at det rekvireres tolk når språkkompetansen mangler.
4. Pasientrettighetene kommuniseres i forkant til alle pasienter.
5. Rutinene for kommunikasjon ved pasientmottak og ved utskrivning må gjennomgås og kvalitetssikres.
6. Resultatene som oppnås i Helse Nord (helseforetak og Helse Nord RHF) må kommuniseres tydeligere
7. Helseforetakenes og Helse Nord RHF's hjemmesider skal utvikles til å være førstevalg for pasienter og helsepersonell som søker relevant helseinformasjon retta inn mot pasienter og pårørende; med informasjon om tilbud om behandling og rehabilitering, spesialiteter, resultater, lenker til interesseorganisasjoner, m.m.
8. Ta i bruk vestibuler, venterom og kantiner til informasjonsformidling og læring.

5.2. Samhandling med primærhelsetjenesten

5.2.1. Delmål

Helse Nord(helseforetakene og Helse Nord RHF) skal sørge for at primærhelsetjenesten

1. vet mer om behandlingstilbudet og kvaliteten på det.
2. har god informasjon om Helse Nord's strategi og styringsmål
3. får nødvendig informasjon om viktigheten av å opprettholdelsen av konkurransedyktige behandlingstilbud i Helse Nord
4. og Helse Nord kommuniserer oftere, bedre og på flere arenaer

5.2.2. Tiltak

1. Helse Nord må sørge for at bedre kommunikasjon med primærhelsetjenesten står på alle ledes agenda til enhver tid.
2. Det må utvikles en felles oversikt over tjenestene helseforetakene tilbyr, og resultatene de oppnår.
3. Helse Nord må evaluere eksisterende arenaer og kanaler for kommunikasjon med primærhelsetjenesten.
4. Ekstranett/intranett for kommuneleger må vurderes, også om de skal ha tilgang til helseforetakenes intranett.
5. Helse Nord må ta initiativ til å utvikle samarbeidsavtalene slik at de mer konkret forplikter partene på kvalitative mål for samhandling.
6. Informasjonen om samordnet transporttilbud må kvalitetssikres

5.3. Kommunikasjon som ledergrep

5.3.1. Delmål

1. Ledere og medarbeidere skal oppleve at lederne har større evne og vilje til å kommunisere.
2. Ledere og medarbeidere skal oppleve at lederne ikke bare kjenner, men aktivt fremmer og gjennomfører Helse Nord's (helseforetakenes og RHF's) kommunikasjonspolicy og -planer.

3. Ledere og kommunikasjonsmedarbeidere skal oppleve at ansvar og myndighet for kommunikasjonsfunksjonen er avklart.
4. Virksomhetskulturen i Helse Nord skal oppleves som åpen..

5.3.2. Tiltak

1. Alle ledere utvikler planer for kommunikasjonsarbeidet i eget område.
2. Ved rekruttering av ledere skal det legges betydelig vekt på søkerens kommunikasjonskompetanse, noe som også skal tydeliggjøres i utlysningene.
3. Kommunikasjon må til enhver tid stå på agendaen til alle lederfora.
4. Kommunikasjon skal være et hovedfokus ved all lederopplæring i Helse Nord
5. På alle nivåer i organisasjonen med tillitsvalgte skal det lages system for kommunikasjon mellom ledere og tillitsvalgte
6. Helse Nord må til enhver tid sørge for å sikre seg tilgang på nødvendig kommunikasjonskompetanse på strategisk og operativt nivå, både gjennom rekruttering av kompetente kommunikasjonsmedarbeidere og ved å knytte til seg ekstern kompetanse ved behov.
7. Fordelingen av ansvar og myndighet på kommunikasjonsområdet mellom ulike ledere og mellom ledere og kommunikasjonsmedarbeidere må avklares.

5.4. Mediekommunikasjon med kvalitet

5.4.1. Delmål

1. Helse Nord skal framstå som en organisasjon samtidig som egenarten til det enkelte helseforetak og Helse Nord RHF synliggjøres.
2. Medieoppslagene skal i sum bidra til at publikum skal oppleve at det er trygt å la seg behandle i HN
3. Media skal oppleve at Helse Nord er en åpen, samarbeidsvillig og aktiv kilde som viser stor forståelse for medias rolle og som leverer sann, vesentlig, begripelig og attraktiv informasjon.
4. Helse Nord sine medarbeidere skal oppleve at mediedekningen i sum gir et riktig bilde av foretakene.

5.4.2. Tiltak

1. Ledere og andre som skal uttale seg til media, må få større kompetanse på medias rolle og på mediehandtering, blant annet gjennom medietrening
2. I helseforetakene og Helse nord RHF utvikles en mediepolicy med rutiner for og optimal koordinering av mediekommunikasjonen foretakene imellom, blant annet gjennom en helhetlig utnyttelse av den totale kompetansen på området.
3. Mediepolicyen må innrettes slik at den sikrer at alle foretakene fører en åpen og tillitsfull dialog med media, og at media får god service, rask respons og kvalitetsinformasjon.
4. Alle medarbeidere skal gjøres kjent med Helse Nord sine felles mediepolicy, blant annet hvilke rutiner den fastlegger for uttalelser til media på vegne av virksomheten
5. Det utvikles en holdning til mediekommunikasjon blant ledere og fagfolk i foretakene slik at de aktivt tar i bruk media for å synliggjøre kompetansen i Helse Nord.

5.5. Kommunikasjon om omstilling

5.5.1. Delmål

Befolkningen i Nord-Norge og medarbeiderne skal

1. ha større tillit til at omstillingsarbeidet vil gi bedre kvalitet
2. ha større kjennskap til målene med viktige omstillingsprosesser

5.5.2. Tiltak

1. Alle omstillingsplaner skal angi en policy og en handlingsplan for hvordan omstillingsprosjektet skal kommuniseres.

2. Begrunnelsen for, konsekvensen av og målet med omstillingen kommuniseres tydelig og åpent med alle involverte.
3. Synliggjøring av resultatene av omstillingen skal være del av kommunikasjonsplanen
4. Ledere på alle nivåer må mobiliseres som synlige og tydelige omstillingsagenter som tar et særlig ansvar for å utvikle endringsvilje og -evne blant egne medarbeidere, både i tilknytning til det enkelte omstillingsprosjekt og gjennom å bygge en virksomhetskultur som er endringsvillig.

5.6. Internkommunikasjon

5.6.1. Delmål

Medarbeiderne skal i større grad oppleve at de

1. er med på å organisere sitt eget arbeid
2. kommer i dialog med sine ledere om ting som har med arbeidet å gjøre
3. har mot til å bidra aktivt til utviklingen av Helse Nord
4. forstår og støtter Helse Nord's mål og strategier
5. er stolte av å arbeide i Helse Nord
6. får den informasjonen de trenger i rett tid

5.6.2. Tiltak

1. Helse Nord utvikler en felles virksomhetskultur forankret i kjerneverdiene åpenhet, å være i forkant med informasjon og dialog.
2. Forankret i virksomhetskulturen utvikles en felles policy for internkommunikasjon
3. Ledere på alle nivåer mobiliseres som synlige og tydelige bærere av Helse Nord's virksomhetskultur.
4. Det etableres intranett i alle helseforetak
5. Det settes ut PC-er på møteplassene.
6. Det utvikles en felles modul om Helse Nord i alle introduksjons- og opplæringsprogram for nyansatte
7. Alle foretak i Helse Nord skal ha egne interne media som kommer ut minst en gang i måneden..
8. Det etableres en forskningsportal om å drive forskning i Helse Nord.
9. Helse Nord skal legge til rette for kulturaktiviteter bygger lagene og styrker virksomhetskulturen.
10. Tillitsvalgte må mobiliseres i utviklingen av felles virksomhetskultur og policy for internkommunikasjon.

5.7. Samfunnskommunikasjon

5.7.1. Delmål

Samfunnet skal

1. vite mer om Helse Nord's strategier, planer og løpende utfordringer på viktige områder
2. gjennom dialog gis bedre muligheter til medvirkning og innflytelse i viktige spørsmål Helse Nord arbeider med.

5.7.2. Tiltak

1. Helseforetakene har ansvar for at det avvikles to årlige samarbeidsmøter med politisk og administrativ ledelse i helseforetakets geografiske ansvarsområde
2. Helse Nord RHF har ansvar for kommunikasjon og kontakt med fylkeskommuner, NHO etc.
3. Både situasjonen for Helse Nord samlet og det enkelte helseforetaks perspektiv skal stå på agendaen for samfunnskommunikasjonen.
4. Brukerorganisasjoner, kommuner, fylkeskommuner og andre viktige aktører i samfunnet lokalt og regionalt skal gis anledning til å delta i arbeidet med

aktuelle saker og skal være høringsinstans ved behandling av planer av betydning for deres virksomhet.

5.8. Kriseinformasjon

5.8.1. Delmål

1. Helse Nord skal kunne håndtere informasjon ved kriser og katastrofer på en profesjonell måte.
2. Informasjon må være en integrert del av planer og beredskap på dette området.
3. Helse Nord skal jevnlig gjennomføre eller delta i kriseøvelser der kriseinformasjon inngår.

5.8.2. Tiltak

Helse Nord skal

1. innarbeide informasjon som integrert del av alle beredskapsplaner for kriser og katastrofer.
2. delta aktivt i øvelsen Barents Rescue 2005.
3. delta i lokale øvelser
4. kartlegge behov for kompetanseheving på området

5.9. Organisering av kommunikasjonsressursene

5.9.1. Delmål

Ledere og kommunikasjonsmedarbeidere skal oppleve at

1. rutiner og ansvarsfordeling på kommunikasjonsfeltet er tydeligere
2. koordinert bruk av felles kompetanse og øvrige ressurser innen kommunikasjon gir bedre resultater for det enkelte foretak og for helheten

5.9.2. Tiltak

1. Foreta en gjennomgang der ansvars- og rollefordeling mellom Helse Nord RHF og foretakene tydeliggjøres.
2. Videreføre og styrke innholdet i de faste samhandlingsmøtene mellom informasjonsmedarbeiderne i Helse Nord.
3. Kartlegge de enkelte informasjonsmedarbeidernes spesialkompetanse som utgangspunkt for hjelp og faglig veiledning overfor hverandre.
4. Gjennomføre de felles tiltak som denne planen legger opp til..

6. Tiltaksplan 2005

Tiltaksplanen for 2005 er satt opp i ikke prioritert rekkefølge.

1. Pasientrettighetene kommuniseres proaktivt til alle pasienter.
2. Rutinene for kommunikasjon ved pasientmottak og utskrivning må gjennomgås og kvalitetssikres.
3. Helseforetakenes og Helse Nord RHF's hjemmesider skal utvikles til å være førstevalg for pasienter og helsepersonell som søker relevant helseinformasjon retta inn mot pasienter og pårørende; med informasjon om tilbud om behandling og rehabilitering, spesialiteter, resultater, lenker til interesseorganisasjoner, m.m.
4. Det etableres intranett i alle helseforetak
5. Helse Nord må sørge for at bedre kommunikasjon med primærhelsetjenesten står på alle ledes agenda til enhver tid.
6. Det må utvikles en felles oversikt over tjenestene foretakene tilbyr, og resultatene de oppnår.
7. Hver leder skal utvikle planer for kommunikasjonsarbeidet i eget område..
8. Kommunikasjon skal være et hovedfokus ved all lederopplæring i Helse Nord.
9. Fordelingen av ansvar og myndighet på kommunikasjonsområdet mellom ulike ledere og mellom ledere og kommunikasjonsmedarbeidere må avklares.

10. Ledere og andre som skal uttale seg til media, må få større kompetanse på medias rolle og på medieåndtering, blant annet gjennom medietrening
11. Det utvikles en felles mediepolicy som gir føringer og fastlegger rutiner for og optimal koordinering av mediekommunikasjonen foretakene imellom, blant annet gjennom en helhetlig utnyttelse av den totale kompetansen på området.
12. Alle omstillingsplaner skal angi en policy og en handlingsplan for hvordan omstillingsprosjektet skal kommuniseres.
13. Det utvikles en felles modul om Helse Nord i alle introduksjons- og opplæringsprogram for nyansatte
14. Alle opplæringsplaner gjennomgås og utvikles med sikte på å gi høyere prioritet til utvikling av kommunikasjonskompetanse.
15. Tillitsvalgte må mobiliseres i utviklingen av felles virksomhetskultur og policy for internkommunikasjon.
16. Helseforetakene har ansvar for at det avvikles årlige samarbeidsmøter med politisk og administrativ ledelse i helseforetakets geografiske ansvarsområde
17. Brukerorganisasjoner, kommuner, fylkeskommuner og andre viktige aktører i samfunnet lokalt og regionalt skal gis anledning til å delta i arbeidet med aktuelle saker og skal være høringsinstans ved behandling av planer av betydning for deres virksomhet.
18. Informasjon innarbeides som integrert del av alle beredskapsplaner for kriser og katastrofer.
19. Helse Nord deltar aktivt i øvelsen Barents Rescue 2005.
20. Ansvars- og rollefordelingen mellom Helse Nord RHF og foretakene gjennomgås og tydeliggjøres.
21. Det gjennomføres en omdømmeundersøkelse.
22. I undersøkelsen av medarbeidertilfredshet i 2005 legges det inn flere spørsmål om intern kommunikasjon.

