

God kommunikation

- Kommunikationspolitik for Region Midtjylland

FORORD

Region Midtjylland er en politisk ledet organisation med den mission at bidrage til velfærd – ved at fremme borgernes mulighed for sundhed, trivsel og velstand. Samtidig ønsker vi at være en organisation, der er kendetegnet ved værdierne dialog, dygtighed og dristighed. Regionens kommunikationspolitik – ”God Kommunikation” – har som mål at fremme mulighederne for, at denne ambition bliver virkeliggjort.

Politikken omfatter samtlige 25.000 ansatte. Og den slår fast, at alle ansatte kommunikerer. Kommunikation er en del af kerneopgaven og dermed et centralt element i den måde, vi udfører vores opgaver på. For eksempel samtalen med patienten, samarbejdet med brugerorganisationen, dialogen med naboerne til institutionen, personalemødet, pressemeddelelsen og den skrevne dagsorden til regionsrådet.

Kommunikationspolitikken er en overordnet ramme med fokus på holdninger og værdier ikke på regler. Den brede ramme kan rumme de mange forskellige opgaver, regionen løser, og give plads til forskellighed inden for koncernen. Men samtidig udpeger den en fælles retning: At Region Midtjylland ønsker at være en kommunikerende organisation med en kommunikationskultur præget af dialog, dygtighed og dristighed såvel internt som eksternt.

Det er hensigten, at kommunikationspolitikken kan fungere som en paraply – en langtidsholdbar fælles vision.

Dermed er bolden givet op til, at de enkelte dele af organisationen udarbejder egne kommunikationsstrategier, baseret på den fælles politik.

Bo Johansen
regionsdirektør



Dato 17.12.2008
Side 1
Journ.nr. 1-31-80-1-08

Bilag 1

I. God kommunikation

Alle ansatte i Region Midtjylland kommunikerer. Det sker hver dag i forhold til patienter, pårørende og brugere af regionens servicetilbud. Det sker i forhold til samarbejdspartnere som kommuner og praksislæger og mere generelt i forhold til pressen, eksperter, politikere med flere. Samt ikke mindst internt på hospitaler og institutioner hvor der kommunikeres mellem ledere og medarbejdere og kolleger imellem.

Faktisk kan vi slet ikke lade være med at kommunikere. For kommunikation er både, det vi *siger*, det vi *gør*, og det vi *syner*. Det gælder uanset om vi kommunikerer indadtil eller udadtil. Og er vi bevidste om samspillet mellem ord, handling og form, kan vi skabe den troværdighed, som er forudsætningen for, at vi overhovedet har en platform at kommunikere fra.

Er vi samtidig lyttende og åbne over for omverdenens bekymringer, forhåbninger og forventninger, har vi alle muligheder for at kommunikere godt!

I. Mål

I Region Midtjylland ønsker vi at være nyskabende, offensive og engagerede – også når det gælder kommunikation. Kommunikation skal skabe nytteværdi og indgår på alle niveauer i vores opgaveløsning. Fordi vi med god kommunikation kan:

- **Udvikle vores service i overensstemmelse med brugernes ønsker:** God kommunikation er en integreret del af den samlede professionelle ydelse og kan være udslagsgivende for brugernes tilfredshed. Eksempelvis vil brugerne ofte vurdere os på service og kommunikation før, under og efter en behandling eller et projekt. Derfor har vi fokus på den løbende dialog med brugerne, og kommunikation indgår som et redskab til at forny og udvikle vores ydelser.
- **Tiltrække og fastholde dygtige medarbejdere:** God kommunikation er alle vores fortællinger om Region Midtjylland – om vores dygtighed og dristighed. Fortællinger, der er helt afgørende for, at vi kan rekruttere nye medarbejdere. God kommunikation bidrager til at skabe og fremme et godt arbejdsmiljø, hvor retningen er klar, og hvor det er lige så klart, hvad der er vores rolle hver især.
- **Udvikle det regionale demokrati:** God kommunikation er at sætte dagsordener ved at skabe debat om vores samfundsvigtige funktioner og om de vigtige prioriteringer. Regionen er en politisk styret organisation. Derfor skal vi fremme en levende debat mellem alle borgere og politikere om Region Midtjyllands prioriteringer og valg på sundhed, Psykiatri og Social og på regional udvikling.

II. Værdier: Politik og handlinger

I Region Midtjylland er ledelse og samarbejde baseret på værdier. Målet er, at regionen gennem god ledelse, velkvalificerede medarbejdere, nytænkning og et velfungerende samarbejde opfylder regionens overordnede mission og vision.

Vi stræber efter, at vores kommunikation tager udgangspunkt i værdierne dialog, dygtighed og dristighed. Værdierne udgør en del af ledelses- og styringsgrundlaget og får betydning for både vores holdninger og vores handlinger.

Listen over handlinger er ikke udtømmende, men skal tjene som eksempler for værdiernes betydning i praksis. "Vi" henviser til alle ansatte i regionen, som dagligt indgår i forskellige relationer: Indadtil med kolleger og leder. Udadtil med patienter, brugere og samarbejdspartnere. Eksemplerne dækker altså både den interne og eksterne kommunikation.

DIALOG

Holdning / politik	Handling / konsekvens
God kommunikation er troværdig og ærlig	Vi fortæller fakta og er åbne om vores fejl, og hvad vi kan lære af dem. Vi kommunikerer så vidt muligt med hinanden før omverdenen. Vi prioriterer den personlige kommunikation højt – både mellem leder og medarbejder og medarbejderne imellem.
God kommunikation er involvering, deltagelse og netværk	Vi lytter til borgere, patienter, medarbejdere, brugere og pårørende m.fl. Vi sætter tid og ressourcer af til dialog.
God kommunikation er åbenhed og tilgængelighed	Vi yder meroffentlighed i form af fx åbne postlister og hurtig respons på aktindsigt. Vi respekterer tavshedspligten – men vi gemmer os ikke bag den. Vi sikrer, at telefonopkald, breve og e-mails altid bliver besvaret.

DYGTIGHED

Holdning / politik	Handling / konsekvens
God kommunikation er relevant for modtagerne	Vi tænker i målgrupper. Tager hensyn til, at borgere, patienter brugere og medarbejdere m.fl. har forskellig adgang til information og forskellige forudsætninger for at tilegne sig denne. Det gælder fx også borgere med forskellige handicap.
God kommunikation er et strategisk værktøj	Vi sikrer, at kommunikationen er med til at løse organisationens mål og skabe nytteværdi. Og for selve kommunikationsindsatsen sætter vi mål og

God kommunikation er en del af kerneopgaven	følger op på effekten. Vi ved, at personalets kommunikation med brugere er et vigtigt element i behandling og pleje. Vi gør os tidligt klart, hvordan vi vil kommunikere en beslutning, et projekt eller et nyt tilbud. Vi oversætter fagsprog til et fælles sprog – både når vi taler med brugeren, samarbejdspartneren og den pårørende, og når vi skriver dagsordener til et politisk udvalg.
God kommunikation er at blive på sporet og holde fokus	Vi finder, prioriterer og skaber de gode historier. Fortæller dem til hinanden, til pressen og til kommende medarbejdere. Vi er bevidste om hele viften af medier – fra fagbladene til den øvrige presse og til de landsdækkende tv-stationer.
God kommunikation bygger på viden	Vi udvikler vejledninger, skabeloner og "best practice" til fælles brug. Vi uddanner ledere og medarbejdere i kommunikation. Vi indsamler erfaringer om god og dårlig kommunikation og deler dem med hinanden.

DRISTIGHED

Holdning / politik	Handling / konsekvens
God kommunikation er at skabe opmærksomhed	Vi skaber og bruger begivenheder til at fortælle vores historier. Vi afprøver nye metoder i inddragelsen af borgere og brugere. Også grafisk tør vi vække opmærksomhed.
God kommunikation er at bruge moderne og nye værktøjer	Vi er nysgerrige og benytter os af de nye tekniske muligheder til patient- og brugerinformation, som fx webstreaming af borgermøder, bestilling af tid til behandling via sms og andet som løbende udvikles til at understøtte kommunikation.
God kommunikation er hurtig, personlig og konkret	Vi tager hensyn til pressens deadlines og nyhedskriterier.

God kommunikation er at tage initiativet	Vi venter ikke på, at pressen eller andre skal afsløre historier, som er problematiske for os. Vi tager hellere selv initiativet. Vi deltager aktivt i debatten – også når der sættes kritisk lys på os.
--	--

II. Samarbejde, roller og ansvar

Region Midtjylland er en politisk ledet organisation. Kommunikationsafdelinger/-funktioner i organisationen arbejder for det samlede regionsråd.

Region Midtjyllands hospitaler, institutioner og afdelinger er forskellige og løser vidt forskellige opgaver. Kommunikationen tager udgangspunkt i den enkelte organisation, dens kultur og relationer. Derfor er der plads til forskellighed. Samtidig er det nødvendigt, at hospitaler, institutioner og afdelinger arbejder for, at den samlede kommunikation spiller sammen, så Region Midtjyllands overordnede mission, vision og værdier understøttes via god kommunikation.

Lederen har et særligt ansvar

Udgangspunktet er, at alle medarbejdere kommunikerer. Dog har ledelsen en særlig rolle, da kommunikation hører til blandt de primære ledelsesopgaver. Lederens kommunikation skal skabe klar retning og oversætte de overordnede mål til den aktuelle sammenhæng, og så skal lederens kommunikation invitere til og skabe rammer for dialog. Kommunikation bliver en del af alle beslutninger.

Medarbejderen har et ansvar for selv at opsøge relevant information og for at indgå i løbende dialog med ledelsen.

Evaluering

På de årlige dialogmøder mellem direktion og koncernledelsen følges der op på de kommunikationsmål, som de enkelte dele af organisationen sætter for egen virksomhed.

Tæt på er troværdigt – lokalt ansvar

For at kunne praktisere god kommunikation må ansvaret for den daglige kommunikation ligge hos de ledere og medarbejdere, der kommunikerer med borgere, brugere, pårørende og regionens mange samarbejdspartnere. Det hænger sammen med, at kommunikationen er mest virkningsfuld og troværdig, når den er konkret og i samklang med de mennesker, den stammer fra, og de holdninger, deres arbejde styres af.

Fælles ressourcer – centralt ansvar

Til støtte for arbejdet med god kommunikation i alle dele af vores virksomhed stiller koncernens centrale kommunikationsafdeling en række fælles ressourcer til rådighed – primært til regionshusene og til institutioner uden egen kommunikationsafdeling, men også som sparring og backup for den øvrige organisation:

- presse- og generel kommunikationsrådgivning
- krise- og kommunikationsberedskab
- uddannelse i god kommunikation
- designrådgivning og fælles designmanual
- fælles web-løsninger (til internet og intranet)
- fælles magasin til medarbejdere og borgere
- fælles elektronisk nyhedsbrev
- medieovervågning og presseklip til fælles brug
- forhandling af storkundeaftaler for informations- og stillingsannoncering
- fælles indkøbs- og produktionsaftaler for tryksager
- muligheder for videostreaming af møder, debatter og høringer
- fælles ressourcebank om kommunikation på intranettet.

Hvem udtaler sig til pressen?

Region Midtjylland ønsker en virksomhedskultur, hvor det er legitimt og velkomment at henlede opmærksomheden på problemer, og hvor der er lydhørhed fra ledelsen, når der er problemer.

På arbejdspladsens vegne

Region Midtjylland opfordrer til, at medarbejderne står til rådighed for pressen og giver information, faktuelle oplysninger m.m., når det handler om medarbejderens eget fagområde. Dog er det ledelsen, der beslutter, hvem der skal udtale sig på koncernens, hospitalets, institutionens eller afdelingens vegne.

Medarbejderen er ikke forpligtet til at udtale sig. Hvis medarbejderen ønsker det, kan hun eller han selv vælge at henvise til ledelsen.

På egne vegne

Vi har ytringsfrihed i Danmark. Alle medarbejdere kan ytre sig til pressen på egne vegne, fx ved læserbreve, kronikker etc. Medarbejderen skal sikre sig, at det fremgår klart, om man udtaler sig på egne vegne eller på arbejdspladsens vegne.

Ytringsfriheden er alene begrænset af offentligt ansattes tavshedspligt om personlige forhold, der vedrører patienter, pårørende, kolleger og ledelse.

Krisekommunikation

Når et emne for alvor er på vej til eller kommer til debat i medierne, etablerer vi en presseberedskabsgruppe, som kan træde til. Beredskabet etableres ved at kontakte kommunikationsafdelingen/-funktionen, som vil indgå i et tæt samarbejde med et fagligt og organisatorisk beredskab.

Beredskabets opgave er at hjælpe den berørte afdeling/institution med at betjene pressen, herunder forberede hovedbudskaber og svar på forventede spørgsmål. De direkte involverede har til opgave at samle alle oplysninger og alt materiale, som vedrører sagen. Beredskabsgruppen briefes, og det besluttet, hvem der skal udtale sig i sagen.

Rådgivning

Kommunikationsafdelinger/-funktioner i Region Midtjylland giver gode råd til både ledere og medarbejdere i pressekontakt.