

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting 2004

Tillhörande riktlinjer

Pressarbetet inom Stockholms läns landsting
Webbplatser inom Stockholms läns landsting
Internkommunikation inom Stockholms läns landsting

FÖRORD

Stockholms läns landsting (SLL) är en offentlig och demokratiskt styrd organisation som är till för medborgarna i länet. SLL är en kunskapsorganisation som är helt beroende av sina medarbetare. SLL:s verksamhet är till största del finansierad med skattemedel.

Därför är det av yttersta vikt att SLL som organisation skapar möjlighet till insyn, engagemang och delaktighet i den demokratiska processen. En bred och effektiv samhällsinformation är grundläggande i en demokrati och en förutsättning för en aktiv dialog mellan invånare och förtroendevalda.

Medborgarnas uppfattning om SLL:s verksamhet bestäms till stor del av vad vi kommunicerar: vad vi gör, vad vi säger och på vilket sätt vi syns. SLL:s mål är att kommunikationen ska leda till att vår verksamhet upplevs som förtroendeingivande, trygg och seriös av länets medborgare.

SLL är en av Sveriges största arbetsgivare och vårdgivare. SLL är också huvudman för Sveriges mest omfattande kollektivtrafik. Landstinget har ansvaret för planering av Stockholmsregionens utveckling. Många människor är följaktligen beroende och intresserade av vår verksamhet. Organisationens ansvar är därför stort. Vi ska utföra våra uppgifter på bästa möjliga sätt och vår kommunikation ska alltid vara snabb, tillgänglig och korrekt med en tydlig avsändare.

Vi ska också visa öppenhet i vårt arbete så långt det är möjligt med hänsyn till gällande lagar och regler. Landstingets informationsverksamhet utgår från de grundlagsfästa rättigheterna om yttrandefrihet och offentlighet. Allmänheten, medier, organisationer, företag m.fl. har rätt att ta del av information om landstingets beslut och verksamhet.

Dessa olika målgrupper har olika behov och intressen av att identifiera SLL:s funktion, beroende på i vilket sammanhang han eller hon möter SLL. Den vanligaste rollen är att medborgaren möter SLL som kund, ofta som patient eller resenär. Genom sin rösträtt och skattsedel har medborgaren ytterligare en roll gentemot SLL.

Offentlighetsprincipen innebär att alla medborgare har rätt att söka och få information. Den ger också allmänhet och media rätt att ta del av allmänna handlingar. Lagen gäller emellertid inte oinskränkt. Vissa handlingar måste kunna hållas hemliga. Inom sjukvården finns en viktig begränsning som gäller den sekretess som omgärdar uppgifter om enskilds hälsotillstånd och personliga förhållanden. Alla anställda inom sjukvården har tystnadsplikt och ansvar för att värna den enskildes rätt till sekretess. Här är det chefen i respektive förvaltning och bolag som ansvarar för att personal som arbetar med utlämnande av handlingar har nödvändiga kunskaper i Tryckfrihetsförordningen och Sekretesslagen.

I den svenska grundlagen finns också meddelarfriheten inskriven, vilket innebär att alla anställda i offentlig förvaltning (gäller även Stockholm läns landstings bolag) har rätt att kontakta massmedia och anonymt eller öppet lämna upplysningar för publicering. Den som använder sig av rättigheten har också rätt till anonymitetsskydd. Pressen får inte röja sin källa, utom i vissa preciserade fall när det handlar om brottslig verksamhet. "Myndigheter och andra allmänna organ, som landstingets nämnder och förvaltningar, bryter mot grundlagen vid straffansvar om de i andra fall än vid viss brottslig verksamhet efterforskar vem som lämnat meddelande (läckt) till media."

Kommunikationspolicyn gäller för SLL:s förvaltningar och egna bolag inom SLL. SLL är helheten av dessa och ska inte läsas som Landstingstyrelsens förvaltning. Policyn uttrycker värderingar och anger färdriktning. Ifråga om ansvarsfördelning och genomförande behandlar policyn de mest grundläggande ställningstagandena. Denna policy kompletteras av ett flertal riktlinjer som djupare anger ansvarsförhållanden samt övergripande aktiviteter inom kommunikationsområdet.

Kommunikationspolicyn har fastställts av Stockholms läns landstingsfullmäktige 2004-06-08.

SYFTE

Syftet med kommunikationspolicyn är att tydliggöra vad som gäller för Stockholms läns landstings information och kommunikation. Policyn ska bidra till ett professionellt förhållningssätt där de kommunikativa aspekterna vägs in i beslut som fattas inom SLL. En väl fungerande kommunikation ger medarbetare och allmänhet en korrekt bild av verksamheten samt möjlighet att påverka beslut.

Information och kommunikation är strategiska verktyg för hela SLL. Kommunikationsarbetet ska planeras, och så långt möjligt samordnas, när det gäller vilken information som ges, när informationen ges, till vilka den ges samt vem som ska vara avsändare. Det är viktigt att understryka att sändarens ansvar också innebär att vara mottagare av reaktioner på lämnad information.

MÅL

De övergripande målen för SLL:s kommunikationsarbete är att:

- säkerställa att medborgarna har tillgång till de beslut SLL fattar och att vägarna för påverkan och insyn i den demokratiska beslutsprocessen även innebär dialog med de styrande
- säkerställa att invånarna som nyttjar SLL:s tjänster har tillgång till korrekt information om dem
- medarbetarna ska ha tillgång till relevant information om beslut som påverkar den egna verksamheten – och att de ges möjlighet att reagera på den
- politiskt förtroendevalda, medarbetare och andra utförare av SLL:s verksamhet skall ha tillgång till relevant information för sitt uppdrag för SLL
- öka medborgarnas kunskap om, och intresse för, SLL och SLL:s verksamhet

SLL ska kontinuerligt utvärdera informationsinsatserna i förhållande till de övergripande målen.

MÅLGRUPPER

Generellt gäller att SLL gör det möjligt för medborgarna i länet att ta del av information som gäller vår verksamhet. Det gäller inte minst information om de ärenden som ska upp till beslut i landstingsfullmäktige och om fattade beslut samt vilka konsekvenserna blir av besluten.

I kommunikationsplaneringen är det viktigt att veta till vilka grupper informationen ska anpassas och ges. En uppdelning av målgrupperna skapar större möjlighet att nå respektive grupp med relevant information för deras behov. Nedan följer en översiktlig indelning av SLL:s målgrupper:

- länets medborgare, på vilkas uppdrag landstinget arbetar
- användare av SLL:s tjänster: patienter i vård och personer med behov av hälsoinsatser, anhöriga, resenärer, kulturintresserade/utövare och studerande
- utförare av SLL:s verksamhet: medarbetare och chefer inom SLL, medarbetare och chefer hos leverantörer som arbetar på uppdrag av SLL, kommande medarbetare inom SLL
- styrande av SLL:s verksamhet: de politiskt förtroendevalda inom landstinget

Utöver dessa finns också målgrupper som starkt påverkar SLL som t ex kommuner, riksdag och regering, statliga verk och departement, medier, fackliga organisationer, olika intresseföreningar och organisationer (t.ex. pensionärs- och handikapporganisationer). Det finns även grupper som behöver specialanpassad information som funktionshindrade eller personer som inte har svenska som modersmål.

ANSVARSFÖRDELNING

Landstingets verksamhet är stor och organisationen komplex. Därför riskerar ansvarsfördelningen bli otydlig i vissa avseenden.

Det är viktigt att landstingets kommunikation är enhetlig och samordnad så långt det är möjligt. Ansvar för detta ligger både hos beställare och utförare av lands tingsfinansierad verksamhet. Det övergripande ansvaret för att underlätta och skapa ramar för informations- och kommunikationsverksamheten har landstingsstyrelsens förvaltning. Landstingsstyrelsens förvaltning har också ansvar för att kommunicera övergripande budskap.

Beställare inom sjukvården, kollektivtrafiken och övriga verksamheter är ytterst ansvariga för att informera om vilka krav som ställs på utförarna samt var service ges och vilka regler som gäller.

Varje utförare av landstingsfinansierad verksamhet ansvarar för kommunikation om den egna verksamheten, utom då den egna verksamheten påverkar hela landstinget. Då ska utföraren samråda med landstingsstyrelsens förvaltning.

Informationscheferna (eller motsvarande) svarar för kommunikationskompetens och är ett stöd för ledningen i arbetet med att effektivt prioritera, planera och genomföra kommunikationsinsatser. Detta innebär att informationscheferna bland annat ska svara för köp av informationstjänster, omvärldsbevakning och medierådgivning.

GRÄNSDRAGNING

I en demokratiskt styrd organisation är det den politiska ledningens uppdrag att fatta beslut om verksamhetens inriktning, budget och mål. För genomförandet av dessa beslut finns en tjänstemannaorganisation. Inför och efter att beslut fattats finns behov av dialog mellan den politiska ledningen och tjänstemannaorganisationen. Det är viktigt att denna interna dialog präglas av öppenhet och förtroende, för att SLL som organisation ska kunna vara tydlig i sin kommunikation med interna och externa målgrupper.

I all kommunikationsplanering är det viktigt att målgruppsanpassa informationen och att vara tydlig med vem som är avsändare. En traditionell fördelning av ansvar är att de politiska företrädarna främst kommunicerar med medborgarna, och har därmed ofta det externa kommunikationsansvaret, samt att tjänstemännen i sina chefsroller kommunicerar internt med verksamheten. Dessa gränsdragningarna är ibland svåra att tydligt definiera och vikten av dialog och koordination blir allt större. Därför ska tjänstemannaledningen göra en avstämning gentemot majoriteten före betydelsefulla externa kommunikationsinsatser. För den interna kommunikationen är det värdefullt att majoriteten gör på motsvarande sätt. Följande utgångspunkter gäller för tjänstemännen:

- att skapa förståelse för den politiska processen och förmedla att Stockholms läns landsting är en demokratiskt styrd organisation
- att inte förmedla eller värdera budskap från politiska partier – dessa kommunicerar själva sina budskap och sin politiska vilja. I uppdraget ingår inte heller att på arbetstid organisera ett planerat kommunikationsarbete av opinionsbildande karaktär
- att sakligt kommunicera utrednings- och planeringsarbete med berörda målgrupper såväl inför beslut som efter att beslut är fattade. I uppdraget ingår också att ansvara för att praktiska konsekvenser vid beslutens genomförande kommuniceras

INTERN KOMMUNIKATION

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att SLL ska kunna fullfölja sina uppdrag gentemot medborgaren. Den interna kommunikationen ska präglas av öppenhet, förtroende och dialog. Målgruppen för den interna kommunikationen består av dem som arbetar inom SLL eller på uppdrag av SLL. Med intern kommunikation menas här kommunikation knuten till verksamhetsutövningen.

Cheferna ska, enligt SLL:s personalpolicy, kunna kommunicera verksamhetens värderingar, visioner, mål och resultat. Det innebär att cheferna har ansvar för att alla medarbetare får den information de behöver för att kunna lösa sina uppgifter i organisationen. Cheferna ansvarar också för att skapa förutsättningar för att medarbetarna ska kunna reagera på informationen så att en intern dialog sker. Information som har stor påverkan på individen ska kommuniceras personligt av närmsta chef medan generell information kan kommuniceras till flera samtidigt. I detta sammanhang har facket en viktig roll att fylla. Det är chefernas ansvar att ge de fackliga organisationerna den information de behöver för att kunna ge stöd till sina medlemmar. I chefsuppdraget ingår också att underlätta kommunikation och kunskapsöverföring mellan olika personalkategorier och mellan avdelningar och enheter. Det ingår också att kontinuerligt inhämta medarbetarnas synpunkter.

Medarbetarna ansvarar för att inhämta information och aktivt delta i dialog på arbetsplatsen.

Våra interna kommunikationskanaler ska väljas utifrån kommunikationens mål och innehåll samt av mottagarens behov av kommunikation. Vi ska också eftersträva tydliga och välkända kanaler. Detta innebär att befintliga kanaler ska användas så långt möjligt och att försiktighet ska råda vid skapandet av nya.

EXTERN KOMMUNIKATION

Med extern kommunikation menas kommunikation med SLL:s omvärld. Denna omvärld består av allmänhet, medierna, samarbetspartners och brukare av SLL:s tjänster, men också av t ex myndigheter, andra kommuner och landsting och organisationer. Den externa informationen ska bidra till att skapa en bild av SLL och dess verksamhet som förtroendeingivande, trygg och seriös. Arbetet med den enskilda externa kommunikationen ska därför präglas av ett strategiskt synsätt och av planerade insatser som går i takt med det övergripande kommunikationsarbetet. Insatserna ska också vara koordinerade och avstämda mot de interna kommunikationsinsatserna.

Våra externa kommunikationskanaler ska väljas utifrån kommunikationens mål och innehåll samt av de mottagande målgruppernas behov av kommunikation. Vi ska eftersträva tydliga och välkända kanaler. Detta innebär att befintliga kanaler ska användas så långt möjligt och att restriktivitet ska råda vid skapandet av nya.

SLL är en skattefinansierad verksamhet och det är viktigt att skattemedlen används till det de är avsedda för. En grundregel för extern kommunikation är att vi inte sponsrar andra verksamheter, även om det skulle innebära att SLL synliggörs som avsändare. Detta ska inte förväxlas med de föreningsbidrag som beslutas enligt uppdrag av fullmäktige. Mer detaljerad information om reglerna för sponsring återfinns i SLL:s sponsringspolicy.

MEDIERELATIONER

I mediernas uppgifter ingår att granska den offentliga verksamheten. Medierna är en stor och viktig informationskälla för medarbetarna. Journalister och medier har alltså stor betydelse för SLL som organisation. SLL ska därför arbeta aktivt med mediekontakter för att bidra till att verksamheten speglas sakligt i medierna.

Grundregeln för SLL:s mediekontakter är att alla journalister ska visas så stor öppenhet och service som är möjligt med hänsyn till de lagar och regler som gäller för SLL. För att skapa tydlighet och undvika missförstånd är det viktigt att SLL i sin kommunikation med medierna skiljer på förslag och fattade beslut.

SLL eftersträvar god framförhållning i omvärldsbevakningen för att kunna förutse potentiella mediala kriser. Framförhållningen ska också bidra till hög handlingsberedskap om kriser skulle inträffa.