



Stockholms läns landsting

Landstingsstyrelsens förvaltning

Riktlinjer för pressarbetet inom

Stockholms läns landsting

Riktlinjer

Datum: 2004-04-26

Version: 1.0

Dokumentnummer: 2

LS 0404-0775

1(7)

Riktlinjer för Pressarbetet inom Stockholms läns landsting 2004

Kompletterande dokument till
Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting 2004

Förord

Stockholms läns landsting, SLL, spelar en viktig roll för alla som bor och arbetar i länet. Landstinget är huvudman för flera grundläggande samhällsfunktioner, bland annat sjukvård och kollektivtrafik, och bevakas därför aktivt av ett stort antal medier. Många olika delar av SLL har regelbundna kontakter med både rikstäckande och lokala/regionala, samt mer specialiserade medier. Det gäller SLL, centralt och lokalt, såväl som enskilda medarbetare.

Medierna har till uppgift att bevaka och rapportera om det som inträffar i samhället. Mediernas intresse för landstinget och dess olika verksamheter är därför en i grunden positiv faktor i samhällslivet.

Aktiva och väl fungerande medier är viktiga och grundläggande delar av det demokratiska systemet. Det är därför naturligt och viktigt att SLL:s mediekontakter präglas av öppenhet, tillgänglighet, tydlighet och konsekvens samt aktivitet.

Med detta dokument skapas en gemensam plattform för SLL:s samlade mediearbete. Plattformen, i form av riktlinjer, beskriver de krav och den standard som gäller SLL:s centrala och lokala funktioner, samt frågor som planering, samarbete, öppenhet, talesmän m m. Dessa riktlinjer är baserade på SLL:s centralt beslutade kommunikationspolicy, samt det lagstadgade och formella regelverket, i form av t ex offentlighetsprincipen, meddelarfriheten och sekretessregler.

Utgångspunkter för pressarbetet

Under 2003 genomfördes en undersökning om SLL:s plats i medierna. Den visar att uppmärksamheten oftast initieras av redaktionerna själva eller av olika intressenter som kan se en egen nytta av massmedial uppmärksamhet.

Det finns därför både ett utrymme och starka skäl för SLL att i högre grad ta egna initiativ och presentera en "egen bild" av viktiga nyheter, händelser och skeenden, liksom grunderna för den långsiktiga utvecklingen inom SLL.

SLL, med alla dess olika delar i form av förvaltningar och bolag, har många olika skepnader. Stockholms läns landsting kan komma att uppmärksammas till exempel som politiskt organ, myndighet, vårdgivare, arbetsgivare, kollektivtrafikansvarig, partner till andra aktörer inom t ex vård och kollektivtrafik, kulturfinansiär, forskningsansvarig, ägare, kund m m.

Den bild som sprids genom medierna bidrar starkt till den bild som formar allmänhetens, d v s medborgarnas, syn på SLL.

Det finns därmed inte "ett SLL", som enkelt kan beskrivas på ett rättvisande och heltäckande sätt. SLL:s olika verksamheter har en naturlig plats i en mängd olika sammanhang. Detta återspeglas, och ska återspeglas, i den bild av SLL som presenteras i medierna.

Samtidigt finns, inte minst av demokratiska skäl, god anledning att sprida bilden och kunskapen om vilken relation som de olika verksamheterna har till varandra och till SLL som helhet. SLL är både en demokratiskt styrd enhet med ett samlat intresse, och en koncern med ett stort antal bolag, förvaltningar, styrelser, nämnder, beredningar o dyl. Alla delar har, vid sidan om det centrala, sin egen profil och verksamhet. – och därmed också sitt eget kommunikationsbehov.

Mediernas utgångspunkter

Massmediernas bevakning och intresse för SLL kan ha olika utgångspunkter. Nedan ges exempel på de vanligaste.

I centrum står det samhällseliga demokratiska perspektivet. Medierna och dess läsare, d.v.s. den allmänhet som ger landstinget dess uppdrag, har rätt och anledning att kunna följa och kritiskt granska den politiska debatten, politiska beslut och vilka effekter de får.

Medborgarperspektivet är även tydligt då det rör sig om frågor som mer konkret berör relationerna mellan landsting och allmänhet.

Det finns ett stort medialt och samhällligt intresse för medicinsk utveckling och forskning, trafikutveckling, samt andra delar av den kvalificerade verksamhet som bedrivs inom landstingets ram.

Policy

Citat ur kommunikationspolicyn:

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.

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 ansvar 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 Stockholms 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."

Slutsatser

SLL måste ha en effektiv och aktiv presskommunikation på en mängd olika nivåer inom organisationen.

SLL måste arbeta med ett decentraliserat och delegerat informationsansvar som förutsätter samarbete, förankring och tydliga definitioner av ansvarsområden.

Pressarbetet och de olika mediekontakterna ska underlätta för medier och allmänhet att förstå landstingets verksamhet och organisation. Mediekontakterna kan bidra till att skapa en helhetsbild som är av värde för både SLL:s samlade intresse, och de enskilda förvaltningarna, enheterna och bolagen. Det gäller oavsett om mediekontakterna är lokala, centrala eller samordnade, om de är initierade av SLL eller en reaktion på medial uppmärksamhet, proaktiva eller reaktiva.

Roller, funktioner och ansvarsfördelning inom SLL ska vara så klara och tydliga som möjligt. Det gäller t ex relationen mellan SLL:s politiska ledning och tjänstemannaledningen, de egna bolagen och förvaltningarna, och landstingets kontakter med partner och som kunder, leverantörer, uppdragstagare m fl.

Det ska inte finnas någon konkurrenssituation mellan olika delar av SLL vad gäller mediekontakter. Varje enskild mediekontakt ska skötas av den enhet som i det aktuella fallet är bäst lämpad att agera eller uttala sig. Allt massmediearbete ska därför präglas av samarbete, förtroende och öppenhet inom organisationen.

Målgrupper

SLL:s massmediearbete ska vara situationsanpassat. Med det menas att SLL och dess olika verksamheter i alla lägen ska vända sig till och samarbeta med de medier som

- visar intresse för att bevaka SLL och dess verksamhet,
- vänder sig till den målgrupp som det är angeläget att nå i varje enskilt fall (t ex en bred allmänhet, medicinska specialister, kollektivtrafikresenärer, patienter m fl).

Öppenhet

All information till medier från landstinget ska vara snabb, byråkratisk och lyhörd för mediernas förväntningar och frågor. Alla delar inom SLL ska ha en öppen attityd till massmedia och beredskap för att sakligt, snabbt, tydligt och korrekt både besvara frågor från media och arbeta proaktivt efter en egen agenda.

Grundlagsreglerna, t ex offentlighetsprincipen och meddelarfriheten, är självklara miniminivåer. I praktiken finns det därutöver goda möjligheter att agera så att mediernas och allmänhetens informationsönskemål kan tillgodoses.

Landstinget och dess företrädare ska vara tidigt ute med information. Genom att ta egna initiativ och förutse vilka skeenden och händelser som kommer att få medialt intresse, ökar möjligheten för SLL att kunna presentera korrekt, balanserad och relevant information, istället för att behöva bemöta och besvara frågor från medierna.

Ansvarsfördelning

Koncernledningen och den centrala informationsavdelningen inom Landstingsstyrelsens förvaltning, LSF, har ansvar för koncernövergripande och gemensam information och mediekontakter.

De olika förvaltningarna och bolagen har ett decentraliserat kommunikationsansvar för sina respektive funktioner inom helheten. Den grundläggande kunskapen rörande egen verksamhet och lokala förhållanden kommuniceras bäst av personer som befinner sig nära verksamheten, har en god överblick över vad som gäller vid varje tidpunkt, samt har ett tydligt uppdrag och mandat.

I det decentraliserade kommunikationsansvaret ingår även ett ansvar för samverkan, informationsutbyte och koordinering av informationsinsatser och presskontakter. Varje organisation ansvarar för att arbetet sker i samverkan med berörda parter – externt och internt.

Den centrala informationsavdelningen har ansvar att i förväg informera lokala informationschefer (eller motsvarande) inom SLL om viktiga händelser, beslut och dylikt, och på så sätt förbereda de lokala organisationerna inför eventuella mediekontakter med lokala vinklingar.

De lokala informationscheferna har på motsvarande sätt ett ansvar att informera SLL:s presschef i förväg om pressmeddelanden, pressmöten och dylikt, samt andra händelser och nyheter som kan förväntas få medial uppmärksamhet.

Den lokala enhetens informationschef ansvarar för att den lokala organisationen känner till dessa riktlinjer.

Samarbete

– Informationschefer och pressansvariga medverkar regelbundet i nätverksmöten, för utbyte av kunskap och erfarenheter, policydiskussioner och relationsbyggande.

Talesmän

– SLL uppmuntrar enskilda medarbetares medverkan i pressarbetet. Det är värdefullt att specialister och experter inom SLL:s olika verksamheter sprider kunskap om sina specialområden. Att inneha en befattning i landstinget innebär en skyldighet att kunna besvara frågor gällande sitt ansvarsområde. Inför en medieaktivitet är det en fördel om man i god tid är överens om vem som uttalar sig i vilka frågor.

– Alla som uttalar sig i SLL´s eller någon verksamhets namn måste förstå och respektera vem man företräder, samt när det krävs eller är lämpligt att överlämna mediekontakterna till chefen eller informationschef.

– I de fall där en enskild medarbetare framträder i ett sammanhang där hon/han kan uppfattas som officiell talesman för SLL, ska det vara förankrat hos chef och informationschef, på den nivå som har det delegerade informationsansvaret.

– Koncernledningen och dess talespersoner kan uttala sig principiellt och övergripande om hela verksamheten, men utgångspunkten ska vara att överlämna detaljfrågorna till

medarbetare som har den bästa insikten och kunskapen om just de frågor som det handlar om. Detsamma gäller på sjukhus-/bolags-/sjukvårdsområdesnivå.

- Det är särskilt viktigt att verksamhetsansvariga och andra i chefspositioner är beredda att aktivt samarbeta med journalister.
- Alla som uttalar sig för medierna, både de som har ett formellt uppdrag och de som mer tillfälligt har mediekontakter, ska ha grundläggande kunskap om mediernas villkor och arbetssätt, samt sina egna skyldigheter och rättigheter i samband med kontakterna.
- För att uppnå bästa resultat är det en fördel att söka stöd och råd hos den egna organisationens informationschef eller motsvarande, kollegor eller SLL:s centrala pressfunktion.
- Ingen ska känna sig tvingad att mot sin vilja medverka i massmedier. Därför bör pressfunktionen inom de olika delarna av organisationen kunna ta över rollen som talesman i de frågor som berör den egna organisationen. De är också en länk från pressen till de faktiska talespersonerna.

Tydlighet

Företrädare för SLL som medverkar i medier eller bistår medierna med den information som de efterfrågar, ska sträva efter största möjliga tydlighet i budskap och information.

Vid alla mediekontakter ska den som informerar pressen ta hänsyn till att informationen även kommer att nå anställda och andra medarbetare. I viktiga frågor ska, om möjligt, den egna personalen först informeras och sedan massmedia. Anställda ska inte informeras om vad som händer i den egna verksamheten via press, radio och TV.

Om medierna uppmärksammar missförhållanden får dessa inte förringas, förnekas eller bortförklaras. Eventuella missförhållanden ska i första hand kommenteras och förklaras av ansvarig chef, alternativt informationschef efter samråd med ansvarig chef.

Anställda som har haft kontakt med medier i en viktig fråga ska förutom rapportering till sin närmsta chef även rapportera till informationschefen i den egna verksamheten. Det ger förutsättningar att agera professionellt mot media och undvika motstridiga uppgifter.

Tillgänglighet

Alla SLL-anställda har delansvar för att journalister får rätt information eller rätt kontakt.

Om den enskilde medarbetaren inte kan, får eller vill lämna uppgifter till en journalist, eller känner sig osäker i situationen, ska journalisten alltid hänvisas till enhetens informationsfunktion eller utsedda talesmän.

Utanför kontorstid kan medarbetaren även hänvisa journalisten till koncernledningens presstjänst.

Informationschefer/pressansvariga har lokalt ansvar för sin egen presstjänst.

Presschefen i LSF har beredskap och ansvar för koncernledningens presstjänst, som är i funktion dygnet runt.

Krisberedskap och krishantering

- Krisberedskap är en viktig del av mediekunskaperna. För att kunna behålla ett långsiktigt förtroende när en krissituation uppstår är det viktigt att vidta rätt åtgärder och kommunicera snabbt.
- Kriskommunikation måste även ses ur ett bredare perspektiv. Om flera enheter är inblandade, till exempel som mottagande sjukhus vid större eller mindre olyckor, informeras SLL:s centrala pressfunktion som då tar på sig en samordnande och avlastande roll. Detsamma gäller vid mycket stora nyhetshändelser, även om frågan i huvudsak hanteras på varje enskild enhet.

SLL:s omvärldsbevakning

Allmänt

Det är av stor vikt att medarbetarna inom landstingets verksamheter har en god kunskap om omvärlden och om hur den egna verksamheten uppfattas och beskrivs i t ex medierna. De olika förvaltningarna och bolagen har dock varierande behov och önskemål rörande både utformning och innehåll i omvärldsbevakning, pressklipp, utskrifter, medieanalyser o dyl. Innehåll och utformning av omvärldsbevakningen, liksom formerna för den interna spridningen av informationen, beror bl.a. på verksamhetens karaktär och massmediernas intresse för verksamheten. Därför krävs möjlighet att ta emot och vidareförmedla information från olika leverantörer, med olika inriktning.

Riktlinjer

- SLL bör sträva efter att de olika verksamheterna har möjlighet att utnyttja tjänster som kan avropas med stöd av koncerngemensamma avtal med externa leverantörer av omvärldsbevakning.
- Omvärldsbevakningsinformation ska om möjligt göras tillgänglig i elektronisk form. De olika verksamheternas intranät är en prioriterad informationskanal. Andra kanaler kan vara SMS/MMS och e-post. Pappersdistribuerad information, t ex i form av pressklipp, utskrifter samt sammanfattningar bör successivt ersättas av elektroniskt distribuerade tjänster.
- De koncerngemensamma avtalen bör därför tecknas med leverantörer som
 - erbjuder ett tjänsteinnehåll av god kvalitet till ett konkurrenskraftigt pris
 - erbjuder en effektiv plattform och teknik för spridning i intranät och annan elektronisk form
- Informationschefer inom respektive avdelning och enhet har ett ansvar för att omvärldsbevakningen är effektiv och att kunskapen sprids till de mottagare som har intresse eller behov av informationen.
- LSF:s informationsavdelning har ansvar för de centrala avtalen.
- Verksamheternas krav och önskemål identifieras vid nätverksmöten med SLL:s informations- och pressansvariga.