

Innkalt av  
Jon Jæger Gåsvatn

Vår dato  
30.11.2016

Vår referanse  
16/00130

**Medlemmer:**

Vigdis Yttervik	Willy K. Aagard
Svein Gurvin	Jørn Nilsen
Kari Bjørnerud	Line Eikenes Langsholt
Gro Carlsen	Jan-Magne Sørensen
Sandra Shepherd	(Cato Stenersen)

**Kopi til:**

Just Ebbesen, adm. direktør  
Irene Dahl Andersen, vise adm. direktør  
Odd Petter Nilsen, samhandlingssjef  
Helge Stene-Johansen, fagdirektør  
Marianne Eek, pasient- og brukerombud  
Jytte Undrum, kontaktperson HSØ

**Innkalling til brukerutvalget onsdag 7.desember 2016 kl. 09.00- 12.00**

**Sted** Møterom 106, Tune teknikeren, Sarpsborg

**Dagsorden**

09.00-09.05	Sak 062-16 Godkjenning av innkalling med sakliste og kjøreplan .....	2
09.05-09.10	Sak 063-16 Godkjenning av referat fra møtet 26.oktober 2016.....	2
09.10-10.00	Sak 064-16 Tilbakemelding på saker til styret i SØ, og andre viktige saker .....	2
10.00-10.20	Sak 065-16 Opprettelse av ungdomsråd .....	2
10.20-10.40	Sak 066-16 Kommunikasjonsstrategi Sykehuset Østfold 2017-20.....	3
10.40-11.00	Pause .....	4
11.00-11.20	Sak 067-16 Legemiddelsamstemming .....	4
11.20-11.50	Sak 068-16 Årsavslutning .....	4
11.50-11.55	Sak 069-16 Orientering fra leder av brukerutvalget.....	5
11.55-12.00	Sak 070-16 Orienteringssaker – Eventuelt.....	5
	Vedlegg Sak 066-16 - kommunikasjonsstrategi .....	6

**Forfall meldes til:** Jon Jæger Gåsvatn, mobil 913 55 288 eller mail: [jon.jaeger.gasvatn@so-hf.no](mailto:jon.jaeger.gasvatn@so-hf.no)

Vel møtt!  
Jon J. Gåsvatn  
Sekretariatsansvarlig

Innkalt av  
Jon Jæger Gåsvatn

Vår dato  
30.11.2016

Vår referanse  
16/00130

### **09.00-09.05 Sak 062-16 Godkjenning av innkalling med sakliste og kjøreplan**

Vedlagt følger innkalling, sakliste og kjøreplan til møtet i brukerutvalget Sykehuset Østfold (SØ) for møtet den 7. desember 2016.

#### **Forslag til vedtak:**

1. Innkalling med sakliste og kjøreplan til møtet i brukerutvalget SØ 7. desember 2016 godkjennes.

### **09.05-09.10 Sak 063-16 Godkjenning av referat fra møtet 26. oktober 2016**

Referat fra møtet i brukerutvalget i Sykehuset Østfold den 26. oktober 2016 er sendt ut til medlemmene. Det har ikke kommet inn anmerkninger til det utsendte referatet.

Forhåndsgodkjent referat er publisert på denne nettsiden:

<https://sykehuset-ostfold.no/helsefaglig/samhandling/brukerutvalget>

#### **Forslag til vedtak:**

1. Referat fra møtet i brukerutvalget SØ 26. oktober 2016 godkjennes.

### **09.10-10.00 Sak 064-16 Tilbakemelding på saker til styret i SØ, og andre viktige saker**

Styret og administrerende direktør Just Ebbesen ønsker råd og tilbakemelding fra brukerutvalget på relevante og viktige saker. Spesielt vil det være fokus på saker som skal behandles av styret i SØ.

Just Ebbesen presenterer sakene. Sakspapirer til styremøtene publiseres på denne nettsiden:

<https://sykehuset-ostfold.no/om-oss/styret-i-sykehuset-ostfold>

#### **Forslag til vedtak:**

1. Brukerutvalget tar sakene til orientering og har følgende råd å gi til styret og administrerende direktør:

### **10.00-10.20 Sak 065-16 Opprettelse av ungdomsråd**

Brukerutvalget behandlet den 15. juni i år en sak (038-15) om forberedelse til etablering av ungdomsråd. Brukerutvalgets forslag til prosedyre og mandat ble vedtatt av sykehusets ledermøte. Det har blitt foretatt noen mindre justeringer i prosedyre/mandat som følge av veiledende retningslinjer fra Helse Sør-Øst, som brukerutvalget sluttet seg til i sak 058-16.

Sekretariatet har sendt ut forespørsel om ungdomskandidater til en rekke brukerorganisasjoner i fylket inkludert FFO og SAFO. På sykehusets internett og intranettsider har det blitt gjort kjent at vi søker etter kandidater og det har også blitt gjort kjent gjennom media.

Det har kommet inn ti søkere som oppfyller kriteriene i henhold til prosedyren.

Sekretariatet har sammen med koordinator fra psykisk helsevern Ragnhild Tranøy og koordinator fra Barne- og ungdomsklinikken Nina Synnøve Thorsen hatt samtaler med alle kandidatene.

---

**Postadresse**  
Sykehuset Østfold  
Samhandlingsavdelingen  
Postboks 300, 1714 Grålum

**Besøksadresse**  
Tuneveien 20  
1710 Sarpsborg  
**Org.nr.**  
NO 983 971 768 MVA

**Telefon**  
913 55 288

**E-postadresse**  
[brukerutvalget@so-hf.no](mailto:brukerutvalget@so-hf.no)

**Internett**  
[www.sykehuset-ostfold.no](http://www.sykehuset-ostfold.no)

Innkalt av  
Jon Jæger GåsvatnVår dato  
30.11.2016Vår referanse  
16/00130

Administrerende direktør har også vurdert de aktuelle kandidatene. Prosedyren sier at det skal oppnevnes to med tilknytning til somatikk, to med tilknytning til psykiatri og to med tilknytning til habiliteringstjenesten. Det kan oppnevnes totalt ti medlemmer av ungdomsrådet. Etter en samlet vurdering vil direktøren anbefale at brukerutvalget oppnevner alle de ti aktuelle kandidatene til ungdomsrådet.

**Forslag til vedtak:**

1. Brukerutvalget oppnevner følgende personer til ungdomsråd ved Sykehuset Østfold:

NR	NAVN	ALDER	KOMMUNE
1	Ada Karete Hansen	21	Eidsberg
2	Eline Josefine Helgesen	20	Fredrikstad
3	Axel Karl Oskar Høydalsnes	20	Hvaler
4	Louise Opland	18	Sarpsborg
5	Aurora Branem Eriksen	18	Sarpsborg
6	Vilde Marie Holt	12	Sarpsborg
7	Vebjørn Ruud	12	Moss
8	Mia Josefine Fiskerud	15	Sarpsborg
9	Fredrik Bøe	16	Sarpsborg
10	Rikke Iversen	18	Sarpsborg

2. En tar sikte på å innkalle ungdomsrådet til sitt første møte den 20. desember i år.

**10.20-10.40 Sak 066-16 Kommunikasjonsstrategi Sykehuset Østfold 2017-20**

Sykehuset Østfold skal som offentlig helseforetak framstå som et åpent, positivt og kommuniserende sykehus. Dette skal i praksis vises gjennom en aktiv og utadrettet kommunikasjon, bygd på åpenhet.

Kommunikasjonsstrategien for 2017-2020 tar utgangspunkt i sykehusets kjernevirksomhet: pasientbehandling, utdanning av helsepersonell, forskning og opplæring av pasienter og pårørende. I tillegg tar den for seg nye utfordringer og muligheter vi står overfor knyttet til utviklingen i spesialisthelsetjenesten og i samfunnet generelt. Kommunikasjonsstrategien skal underbygge målene sykehuset har satt seg i sin overordnede strategi fram til 2020. Den redegjør for hvordan offentlige sykehus skal kommunisere internt og eksternt og hvordan SØ vil organisere seg for å etterleve kravene.

Strategien tar i tillegg utgangspunkt i fem kommunikasjonsutfordringer. Vi er spesielt interessert i å drøfte de tre første med brukerutvalget, og ønsker innspill på hvordan vi kan involvere brukere når vi skal utvikle konkrete løsninger på utfordringene i tiden som kommer. ([se vedlegg](#))

Kommunikasjonssjef Bjørn Hødal presenterer saken.

**Forslag til vedtak:**

1. Brukerutvalget tar saken til orientering med de bemerkninger som fremkom i møtet.

Innkalt av  
Jon Jæger Gåsvatn

Vår dato  
30.11.2016

Vår referanse  
16/00130

## **10.40-11.00 Pause**

## **11.00-11.20 Sak 067-16 Legemiddelsamstemming**

Feilmedisinering er et stort problem i helsevesenet og spesielt i overgangen mellom ulike behandlere/nivåer er det en utfordring å ha gode systemer som sikrer oppdaterte medisinlister og reduserer risiko for feilmedisinering. Det er mange aktører i helsevesenet og det at pasienten har rett legemiddelliste forutsetter at alle tar ansvar. Dette inkluderer også pasienter/pårørende som må etterspørre oppdatert legemiddelliste, kontrollere legemiddellisten og gi opplysninger om endringer/tillegg og som alltid bør ha med seg en oppdatert legemiddelliste.

Brukerutvalget i Sykehusapotekene HF har løftet opp denne problematikken og henstiller om at informasjonen videreformidles til brukerutvalgene i sykehusene i regionen for videre behandling og diskusjon. Problemstillingen er viktig å påvirke i positiv retning fra alle ledd i spesialisthelsetjenesten. Legemiddelsamstemming er en metode der helsepersonell i samarbeid med pasienten sikrer fullstendig informasjon om pasientens legemiddelbruk.

Dette er en sak som er sentral i pasientsikkerhets arbeidet. I samhandlingen mellom sykehus og kommunehelsetjenesten så ligger det i avtalene en forutsetning om å sende oppdaterte medikamentlister med pasienten både ved inn- og utskrivning. Dessverre så får vi en del avvik på at dette ikke alltid skjer og at rutinene dermed brytes. Sykehuset Østfold har fokus på denne problematikken, men det er fortsatt forbedringspunkter.

Liv Auberg Czynski fra sykehusapotekene vil presentere saken for brukerutvalget.

Vedlagt innkallingen følger også bekymringsbrev fra brukerutvalget i sykehusapotekene HF samt en Power Point presentasjon av saken.

### **Forslag til vedtak:**

1. Brukerutvalget tar saken til orientering med de bemerkninger som fremkom i møtet.

## **11.20-11.50 Sak 068-16 Årsavslutning**

### **Evaluering av brukerutvalget**

Brukerutvalget er oppnevnt av styret i SØ etter innstilling fra adm. dir. Brukerutvalget følger samme prosedyre som utvalg oppnevnt av adm.dir når det gjelder evaluering.

Evalueringsskjema er sendt ut til medlemmene av brukerutvalget.

Evalueringen sammenstilles av sekretariatet og sendes adm.dir innen 31.januar 2017.

### **Årsberetning**

Brukerutvalget skal utarbeide årsberetning som skal sendes adm.dir innen 31.januar 2017.

Utkast til årsberetning sendes ut separat.

### **Årlig melding**

SØ sender styrebehandlet Årlig Melding til Helse Sør-Øst, med frist 01.03.17.

Brukerutvalgets rolle i arbeidet er kjent fra tidligere år, og er «hjemlet» i Helse Sør-Østs «13 prinsipper for brukermedvirkning». Brukerutvalget v/leder utarbeider vedlegg til årlig melding som innarbeides i mal til årlig melding.

Ferdig dokument legges fram for brukerutvalget i møtet 22.02.17, før det styrebehandles 27.02.17.

---

**Postadresse**  
Sykehuset Østfold  
Samhandlingsavdelingen  
Postboks 300, 1714 Grålum

**Besøksadresse**  
Tuneveien 20  
1710 Sarpsborg  
**Org.nr.**  
NO 983 971 768 MVA

**Telefon**  
913 55 288

**E-postadresse**  
[brukerutvalget@so-hf.no](mailto:brukerutvalget@so-hf.no)

**Internett**  
[www.sykehuset-ostfold.no](http://www.sykehuset-ostfold.no)

Innkalt av  
Jon Jæger Gåsvatn

Vår dato  
30.11.2016

Vår referanse  
16/00130

**Forslag til vedtak:**

1. Brukerutvalget slutter seg til det fremlagte utkastet til årsmelding for 2016
2. Sekretariatet ferdigstiller Årsmeldingen i januar 2017 gjennom mailveksling med brukerutvalgets medlemmer
3. Uttalelse fra brukerutvalget til sykehusets årlige melding ferdigstilles innen 15.januar 2017 av leder gjennom mailveksling med brukerutvalgets medlemmer

**11.50-11.55 Sak 069-16 Orientering fra leder av brukerutvalget**

Leder Vigdis Yttervik orienterer om aktuelle saker.

**Forslag til vedtak:**

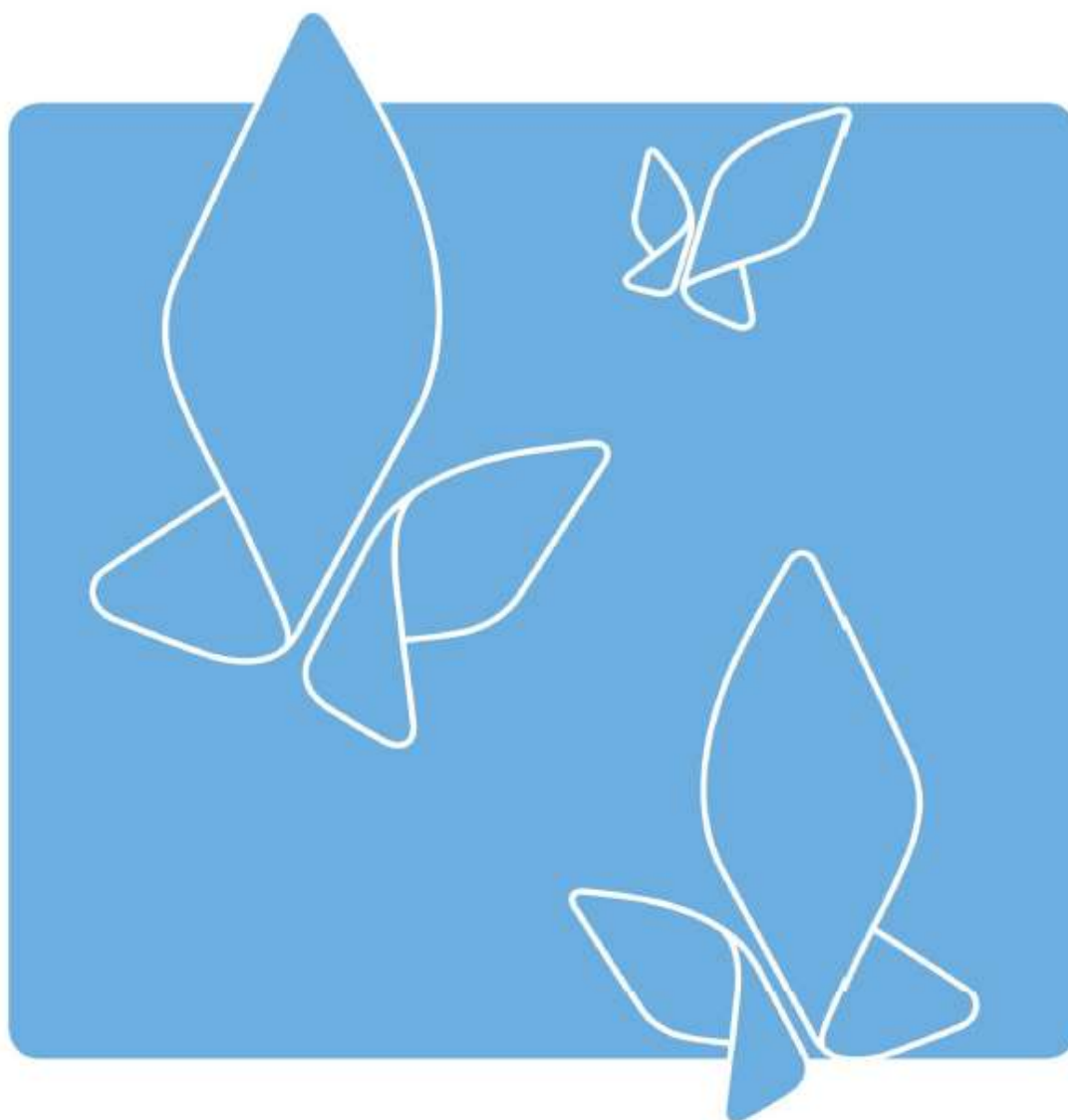
1. Brukerutvalget tar sakene til orientering.

**11.55-12.00 Sak 070-16 Orienteringsaker – Eventuelt**

•

# Kommunikasjonsstrategi Sykehuset Østfold

2017–2020



## Innhold

Innledning.....	3
Grunnleggende forutsetninger.....	3
Rammebetingelser .....	3
Mål for Sykehuset Østfold 2016-2020.....	3
Lovgrunnlag og prinsipper.....	3
Verdigrunnlag .....	5
Sykehusets kommunikasjonsstrategi .....	5
Utfordringer.....	6
Kommunikasjonsarbeidet inndeles i tre hovedområder: .....	6
Kommunikasjon med pasienter – den viktigste målgruppen.....	6
Ekstern kommunikasjon.....	8
Intern kommunikasjon .....	8
Grafisk profil .....	9
Sykehusets informasjonskanaler .....	10
Intranettet .....	10
Internett .....	10
Sosiale medier .....	10
Dialogen.....	10
Samhandlingskontakter.....	11
Fastlegeportalen.....	11
Sykehusets mediekontakt .....	11



## Innledning

Sykehuset Østfold skal som offentlig helseforetak framstå som et åpent, positivt og kommuniserende sykehus. Dette skal i praksis vises gjennom en aktiv og utadrettet kommunikasjon, bygd på åpenhet.

Kommunikasjonsstrategien for 2017-2020 tar utgangspunkt i sykehusets kjernevirksomhet: pasientbehandling, utdanning av helsepersonell, forskning og opplæring av pasienter og pårørende. I tillegg tar den for seg nye utfordringer og muligheter vi står overfor knyttet til utviklingen i spesialisthelsetjenesten og i samfunnet generelt. Det skal utarbeides årlige handlingsplaner basert på kommunikasjonsstrategien.

## Grunnleggende forutsetninger

### Rammebetingelser

Strategi Sykehuset Østfold 2016-2020 er sykehusets overordnede strategi og definerer sykehusets hovedoppgaver og mål fram til 2020. Til grunn for sykehusets strategi ligger Helse Sør-Øst sin plan for strategisk utvikling 2013-2020. Denne gir retning for ønsket utvikling for helseregionen. Årlig oppdragsdokument fra Helse Sør-Øst definerer i tillegg sykehusets hovedoppgaver og mål i løpet av et år.

Kommunikasjon er et av sykehusets strategiske virkemidler for å nå målene knyttet til sykehusets strategiske plan.

### Mål for Sykehuset Østfold 2016-2020

1. Pasientene skal oppleve tilgjengelige, forutsigbare og helhetlige tjenester.
2. Kvalitet, pasientsikkerhet og service skal gjenspeiles i alt vi gjør.
3. Pasientene skal i møte med sykehusets medarbeidere oppleve empati, profesjonalitet, god kommunikasjon og rett kompetanse.
4. Pasientene skal oppleve at SØ har god samhandling med alle deler av helsetjenesten.
5. SØ skal utnytte moderne teknologi og nytt sykehus for å bli ledende innenfor definerte områder innen forskning og tjenesteinnovasjon.
6. SØ skal skape et økonomisk handlingsrom som sikrer utvikling og investeringer.

### Lovgrunnlag og prinsipper

Kommunikasjonsstrategien for Sykehuset Østfold tar utgangspunkt i de lover og forskrifter som regulerer helsetjenestene og offentlig virksomhet i Norge. Strategien danner rammeverket for den kommunikasjonsvirksomheten som skal utøves i sykehuset.

Som helseinstitusjon er sykehus med sine ansatte underlagt taushetsbestemmelser og personvernbestemmelser nedfelt i lov. Samtidig er sykehusene offentlige institusjoner som må forholde seg til regler for offentlighet og innsyn nedfelt i helseforetaksloven og offentlighetsloven. Offentlighetsloven pålegger offentlige virksomheter blant annet å praktisere prinsippet om meroffentlighet. Taushetsplikten er overordnet kravet om offentlighet og innsyn der disse kommer i konflikt.

Lov om pasientrettigheter er også tydelig på hva pasienter har krav på i form av informasjon.



Statens kommunikasjonspolitik er førende og ligger til grunn for arbeidet med kommunikasjon i hele Helse Sør-Øst.

Formålet med statens kommunikasjonspolitik er todelt:

1. Få budskapet fram til de som trenger det
2. Skape en dialog mellom innbyggerne og staten

Helse Sør-Øst har følgende prinsipper for kommunikasjonsarbeidet:

#### **Åpenhet**

Helseforetakene skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i sin kommunikasjon. Åpenhet om kvalitet legger grunnlag for forbedringer og gir innbyggerne mulighet til å bruke sine rettigheter og muligheter.

#### **Medvirkning**

Helseforetakene skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester. Pasienten skal involveres i behandlingsforløpet og oppfordres til å følge med slik at de gis mulighet til å reagere på svikt i behandling og rutiner.

#### **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. Helseforetakene skal medvirke til utviklingen av portalen [www.helsenorge.no](http://www.helsenorge.no).

#### **Helhet**

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

#### **Linje**

Gjennomføring: Kommunikasjonsansvaret følger oppgaveansvaret.

Kommunikasjonen internt må være åpen, bygge på tillit og gjensidig respekt. Ikke minst gjelder dette kommunikasjon mellom ledere og medarbeidere. God intern kommunikasjon om virksomhetens mål, strategier og prioriteringer er nødvendig for god måloppnåelse. God kommunikasjon og dialog med de berørte er en forutsetning for at omstillingsprosesser skal virke etter sin hensikt.

Ledere har et særskilt ansvar for god kommunikasjon, men ansatte på alle nivåer har også et selvstendig ansvar for å holde seg informert om egen virksomhet og dens ansvarsområder, og for å dele informasjon med andre. En god rettesnor er å informere internt før man informerer eksternt.

## Verdigrunnlag

Sykehusets verdigrunnlag er bygd på de overordnede verdiene for helseforetakene i Norge:

### Visjon

Sykehuset Østfold skal tilby gode og likeverdige helsetjenester til alle som trenger det, når de trenger det, uavhengig av alder, bosted, etnisk bakgrunn, kjønn og økonomi.

### Våre verdier

Kvalitet - trygghet - respekt

### Sykehusets leveregler

Levereglene er regler for atferd som hjelper oss å praktisere verdiene i hverdagen.

Våre fem leveregler er:

1. Vi omgås pasienter og hverandre med høflighet og respekt
2. Vi deltar i prosesser og er lojale til beslutninger
3. Vi skaper resultater gjennom samhandling
4. Vi ser muligheter, ikke begrensninger
5. Vi representerer arbeidsplassen vår på en god måte

## Sykehusets kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonsstrategien bygger på at god kommunikasjon er grunnleggende for omdømme og tillit til sykehuset, og er avgjørende for å møte sykehusets strategiske målsetninger.

Sykehuset Østfold kommuniserer på mange plan; med pasienter, internt i organisasjonen og eksternt med mange ulike interessenter.

Kommunikasjonen påvirker allmennhetens oppfatning av hvordan Sykehuset Østfold utfører sitt oppdrag, og blant annet med det befolkningens opplevelse av trygghet og ansattes stolthet over egen arbeidsplass.

Sykehuset Østfold skal gjennom sin kommunikasjon aktivt bidra til en åpenhetskultur. God informasjon og trygge arenaer for meningsbrytning, gir bedre løsninger og et bedre sykehus.

Hensikten med kommunikasjonsstrategien er å definere innsatsområder og aktiviteter som skal prioriteres i kommunikasjonsarbeidet de neste årene, som virkemiddel for å løse virksomhetens oppgaver og mål.

I kommunikasjonsmessig sammenheng er det enkelte områder som peker seg ut og som vil være sentrale i perioden fram til 2020

## Utfordringer

- Sykehuset møter ikke befolkningens økende forventning til informasjon og dialog
  - Hvordan sikre at pasientene får nok, riktig og forståelig informasjon?
  - Hvordan kan vi utnytte kommunikasjonskanalene våre bedre?
- Befolkningen har ikke høy grad av tillit til sykehuset
  - Hvorfor skal pasienten velge Sykehuset Østfold?
  - Nytt sykehus med moderne teknologi, hvordan bidrar dette til god pasientbehandling?
  - Hvordan sikre at vi også forteller om de gode resultatene?
- Østfold scorer fortsatt lavt på nasjonale folkehelsevariabler
  - Hvordan kan spesialistene bidra i et folkehelseperspektiv?
- Økt konkurranse i rekruttering av kvalifisert helsepersonell
  - Hva kan vi tilby og hva er vi gode på?
- Medarbeidere mangler arenaer for å komme med synspunkter, stille spørsmål og til kunnskapsdeling
  - Hvordan utnytte sykehusets interne kanaler og møteplasser bedre?

## Kommunikasjonsarbeidet inndeles i tre hovedområder:

Kommunikasjon med pasienten

Intern kommunikasjon

Ekstern kommunikasjon

### Kommunikasjon med pasienter – den viktigste målgruppen

#### Mål

Pasientene skal oppleve profesjonell og tillitvekkende kommunikasjon gjennom hele pasientforløpet og i alle møtepunkter med Sykehuset Østfold. Alle yrkesgrupper som møter pasienten, både ansikt til ansikt og per telefon, er bevisst sitt ansvar og har kompetanse på å utøve god pasientkommunikasjon.

Brukerundersøkelser gjennomføres systematisk og brukes som styringsinformasjon.

Brukerinvolvering brukes som verktøy i utarbeidelse av informasjons- og kommunikasjonstiltak.

Sykehuset har løsninger der pasientene på en enkel måte kan gi sine tilbakemeldinger.

Sykehuset har systemer for å fange opp misfornøyde pasienter og for å gi god informasjon dersom noe har gått galt.

Vi har digitale kanaler der pasientene kan kommunisere med sykehuset og helsepersonell så langt datasikkerhet tillater det.

Sykehuset skal sikre at alle pasientene får nok og riktig informasjon, at informasjonen er tilgjengelig og at den er forståelig.

Pasienten har en lovfestet rett til informasjon for selv aktivt å kunne ta del i sin behandling. Hver enkelt avdeling har ansvaret for å kommunisere skriftlig og muntlig med sine pasienter og opplyse om pasientrettigheter og klageadgang.

### *Delmål*

#### **1. Krav til medarbeidere**

Informasjon og kommunikasjon knyttet til behandling og sykehusopphold er et satsningsområde for Sykehuset Østfold. Pasientene skal i møte med sykehusets medarbeidere oppleve god kommunikasjon. Vi skal ønske våre pasienter velkommen, vi skal gjøre vårt ytterste for å gi dem den informasjonen de har behov for, og vi skal forsikre oss om at informasjonen er forstått.

Dagens pasienter er ofte ivrige nettbbrukere. Sykehusets medarbeidere skal være informert om innholdet på internettsidene og kunne guide pasienter til kvalitetssikret informasjon om både diagnoser og behandling.

#### **2. Digitalisering av pasientinformasjon**

Sykehusets internett skal være den viktigste kilden til pasientinformasjon. Trykksaker produseres i tilfeller hvor det er et spesielt behov for å ha informasjonen på papir. Trykksakene skal også være tilgjengelig elektronisk på internett.

#### **3. Pasientens internett**

Pasienten er målgruppe nummer en, og innholdet er inndelt i hva som skjer før, under og etter behandling. Det medisinskfaglige innholdet blir skrevet på dagnad mellom sykehusene og koordineres gjennom helsenorge.no

#### **4. Dialog og tilbakemeldinger**

Pasientenes mulighet for digital kommunikasjon med sykehuset er begrenset, men Lytteposten er opprettet som en egen e-postadresse pasienter og andre kan komme med tilbakemeldinger til. Denne muligheten skal gjøres bedre kjent, både i og utenfor sykehuset. Sykehuset skal sikre at de som kommer med innspill får tilbakemelding og at sakene følges opp.

Pasientens forventning til digital dialog øker. Vi skal utnytte mulighetene som finnes i sosiale medier vi allerede har tatt i bruk, og eventuelt ta i bruk nye. Kommunikationsverktøyene utvikler seg og bør brukes strategisk. Dagens nettbaserte verktøy gir svært gode muligheter for toveis interaksjon, diskusjon og konversasjon.

Vi skal ta tilbakemeldinger fra pasienter, pårørende og samarbeidspartnere på alvor, og gjennomgå uønskede hendelser for å lære av dem.

## Ekstern kommunikasjon

### Mål

Sykehuset Østfold skal fremstå som et tydelig førstevalg for befolkningen i Østfold.

Sykehuset skal føre en aktiv og inkluderende dialog med samarbeidspartnere, i første rekke fastlege avtalespesialister og kommunehelsetjeneste, både gjennom etablerte samarbeidsorgan og på andre relevante arenaer.

Ledere ved Sykehuset Østfold skal være bevisste og utøve sitt informasjonsansvar. Sykehuset Østfolds eksterne kommunikasjon skal være basert på åpenhet om våre utfordringer, hva vi gjør for å løse dem, prioriteringer og kvalitet. Sykehuset skal gi befolkningen et realistisk bilde av hva helsetjenestene kan løse, og hvilken risiko som finnes.

Sykehuset Østfold skal være en mer synlig samfunnsaktør. Det er et stort potensiale for SØ å i større grad vise fram hele organisasjonens kompetanse og aktiviteter.

Sykehuset skal aktivt formidle helseinformasjon og forskning, tiltak og aktiviteter ved sykehuset for å bidra til å skape trygghet og tillit til tjenesten i befolkningen.

### Delmål

#### 1. Befolkningens spesialister

Sykdommer som hjerte- og karsykdommer, kreft, diabetes 2, psykisk sykdom og rus, vil fortsette å være de største pasientgruppene de neste årene. Sykehusets spesialister skal ha en viktig rolle i å bidra til helseopplysning. Sykehusets spesialister er befolkningens spesialister, og skal være mer synlige.

#### 2. Åpen dialog

Det nye akuttsykehuset vil få stor oppmerksomhet i årene fram mot 2020. Sykehuset skal bidra til åpen dialog og legge til rette for rask og god håndtering av presseforespørslar. Dette er nødvendig for å ha tillit hos aktørene som formidler informasjon til allmennheten.

#### 3. Formidle og offentliggjøre

Utviklingen går i retning av mer åpenhet gjennom offentliggjøring av avvik og kvalitetsindikatorer, nye målinger og indikatorer for pasientsikkerhet og kvalitet og sammenligning og rangering av sykehus. Sykehuset skal fortsette å publisere alvorlige uønskede hendelser og skal også ta initiativet til å formidle resultater av målinger og kvalitetsindikatorer.

## Intern kommunikasjon

### Mål

Alle ansatte skal oppleve god tilhørighet og ha god kjennskap til egen arbeidsplass, både den enhet man jobber i til daglig, og også til sykehuset som helhet.

Det skal være effektive og tilgjengelige interne kommunikasjonskanaler som når alle medarbeidere, bidrar til samhandling og kunnskapsdeling på tvers av organisasjonsheter.



Kommunikasjon skal benyttes som et strategisk verktøy for at Sykehuset Østfold skal nå sitt mål om å utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi, nye arbeidsmåter og i tjenesteinnovasjon. Kommunikasjonsarbeidet skal understøtte endringsprosessene knyttet til innføring av ny teknologi og nye arbeidsmåter samt aktivt bidra til en organisasjonskultur som er innovativ og åpen for ny teknologi.

Ledere og medarbeidere skal være bevisst sitt ansvar for å skape god kultur for og ha god kompetanse på kommunikasjon. Det primære informasjonsansvaret går linjevei.

Medarbeidere skal føle seg hørt.

Alle medarbeidere har en plikt til å orientere seg om virksomheten på egen arbeidsplass

Interninformasjon skal være planlagt, målrettet og brukertilpasset.

### *Delmål*

#### **1. Vi er Sykehuset Østfold**

Kommunikasjonen skal bidra til at alle medarbeidere skal oppleve tilhørighet til Sykehuset Østfold, uavhengig av lokasjon i fylket.

#### **2. Intranettet – vår hovedkanal**

Intranettet skal være sykehusets overordnede kommunikasjonskanal og presentere og følge opp interne hendelser og prosjekter. Intranettet skal også være portal for ulike arbeidsverktøy for ansatte.

#### **3. Mer dialog på nett**

Sykehuset skal videreutvikle intranettløsningen slik at det vil være mer rom for dialog og kunnskapsformidling mellom brukerne.

#### **4. Opplæring**

Ledere og medarbeidere skal få opplæring i kommunikasjon og mediehåndtering ut fra stilling og behov.

### **Grafisk profil**

Profilhåndboken har som mål å gi Sykehuset Østfold en tydelig grafisk profil og skal bidra til at sykehuset framstår enhetlig. En felles grafisk profil skal virke kulturbyggende og skape troverdighet.

I sykehusets profilhåndbok vises de elementene som skal være med når trykt og elektronisk informasjon produseres. Eksemplene tydeliggjør hvor elementene plasseres i forhold til hverandre, og gir informasjon om logo, fonter og farger.

Sykehuset Østfolds profil skal følges i alt materiell vi produserer og i all visuell kommunikasjon, for alle enheter og i alle nivå i sykehuset.

## Sykehusets informasjonskanaler

### Intranettet

Intranettet er vår interne informasjonskanal som inneholder nyheter, informasjon om sykehuset, prosedyrer, hjelpeverktøy mm. Intranettets målgruppe er alle ansatte i SØ, og skal derfor ha et språk og innhold som er inkluderende og som alle forstår. På intranettet er det også muligheter for å opprette sider beregnet på mindre målgrupper i sykehuset, for eksempel abonnerbare nyheter, blogg, informasjon fra utvalg og prosjekter, hvor medarbeidere er delegert ansvar for innholdet.

### Internett

Vårt internett skal være en portal hvor målene våre møter brukernes behov. Hovedmålgruppen er pasienter. Nytt internett som innføres i 2016 tar utgangspunkt i pasienters behov for informasjon om diagnoser og hva som skjer før, under og etter behandling. Internettsidene inneholder også nyheter, avdelingsinformasjon, pasientinformasjon med praktiske opplysninger, ventetider, generell informasjon om SØ mm. Videre gir nettsidene informasjon rettet mot jobbsøkende, medier og samarbeidspartnere som kommunehelsetjenesten og fastleger. Internettsidene reguleres av et rammeverk fra Helse- og omsorgsdepartementet, og utvikles i samarbeid med andre helseforetak i Helse Sør-Øst.

### Sosiale medier

Sykehuset Østfold har en offisiell Facebook-side hvor det i hovedsak lenkes opp til nyhets saker som er publisert på sykehusets internettside. Sykehuset har også en Twitter-konto, og legger ut informasjonsfilmer og kortere filmklipp på Youtube.

### Nyhetsbrev for fastleger

Nyhetsbrev for fastleger distribueres til Østfolds fastleger, private spesialister, kommuneleger og legevakter. SØ vil i planperioden utgi nyhetsbrevet 8 ganger pr. år. Innholdet skal være nyttig for målgruppene og har som mål å bedre samarbeidet mellom sykehuset og målgruppene når det gjelder pasientbehandling, endringer av rutiner og oppdatering/endringer innen fag og samhandling. Alle avdelinger i sykehuset inviteres hver måned til å bidra med innhold de mener egner seg. På den måten favner nyhetsbrevet informasjon fra hele sykehuset. Alle avdelingssjefer og sykehusledelsen mottar også nyhetsbrevet som et informasjons- og kulturbyggingstiltak.

### Dialogen

Helsetjenestene som gis til Østfolds befolkning, knyttes stadig tettere sammen for å gi tilbud til pasienter og brukere på en helhetlig, koordinert og effektiv måte. Det knytter også helsearbeiderne i kommuner og sykehus tettere sammen, og det vil i større grad være behov for felles informasjon.

Informasjonsbrevet «Dialogen» er et samarbeidsprosjekt mellom kommuner og sykehus. Brevet har fått navnet «Dialogen» for å understreke at kommunikasjon og informasjon skal gå begge veier mellom to likeverdige samarbeidspartnere. Samhandlingsavdelingen i sykehuset har ansvar for produksjon og utgivelse. Planen er to utgaver hvert halvår og både kommuner og sykehus er velkomne med innspill til innhold. Dialogen sendes alle ansatte i kommunehelsetjenesten og på sykehuset.



### Samhandlingskontakter

I samarbeidsavtalen mellom sykehuset og kommunene er det beskrevet en funksjon som «samhandlingskontakter». Disse personene er kontaktpunkter for kommunikasjon mellom partene og har ansvar for at rett person / virksomhet i henholdsvis kommunen / sykehuset får informasjon, dokumenter o.l. Samhandlingskontaktene skal også svare ut forespørsler mellom samarbeidspartene.

### Fastlegeportalen

Fastlegeportalen er et eget nettsted for fastleger som er utviklet og driftes av praksiskonsulentene og samhandlingsavdelingen. Den er skreddersydd for fastlegenes behov for faglig oppdatering, informasjon, rutiner om henvisning til sykehus, oppfølging etter sykehusopphold og kontaktopplysninger til alt annet helsepersonell i Østfold. Portalen er et godt samhandlingsverktøy under stadig utvikling.

### Sykehusets mediekontakt

Ansvar for koordinering av mediekontakt, ligger hos kommunikasjonssjefen. Administrerende direktør og kommunikasjonssjef skal alltid være godt oppdaterte.

Spørsmål om hvem som uttaler seg avgjøres av kommunikasjonssjefen i samarbeid med aktuell direktør/klinikkssjef/avdelingssjef.

Saker av medisinsk faglig karakter håndteres i samarbeid med aktuell direktør/klinikkssjef/avdelingssjef.

SØ har et ansvar for å varsle Helse Sør-Øst RHF eller andre helseforetak når det oppstår saker eller mediehendelser som kan ha interesse eller konsekvens for andre.

Følgende personer i SØ uttaler seg til media:

#### Styreleder

- Bakgrunn og beslutning vedrørende styrevedtak.

#### Administrerende direktør

Administrerende direktør uttaler seg på vegne av SØ

- Konsekvenser og effektivering av styrevedtak.

- Saker av stor og strategisk overordnet betydning, om forholdet til Helse Sør-Øst, andre helseforetak og tilsynsmyndigheter mv.

#### Direktører/klinikkssjefer/avdelingssjefer

- Saker knyttet til sitt fagområde. Dette avklares med adm. direktør eller kommunikasjonssjef på forhånd.

#### Andre medarbeidere

- Saker knyttet til sitt fagområde, men ikke i saker der det argumenteres på vegne av SØ. Dette avklares med administrerende direktør, viseadministrerende direktører eller kommunikasjonssjef på forhånd.

- Den enkelte medarbeider har ytringsfrihet. Private ytringer skal ikke fremstå som sykehusets. Uttalelser til mediene skal preges av aktsomhet slik at pasienter ikke identifiseres. (Se prosedyre om taushetsplikt.)

#### **Kommunikasjonssjef**

- Saker som er delegert eller avtalt med adm. direktør på forhånd.
- Saker der SØ selv tar initiativ overfor media.
- Generell informasjon om SØ som er offisiell eller tilgjengelig.

#### **Tillitsvalgte**

- Tillitsvalgte i SØ uttaler seg på vegne av egen fagorganisasjon.

#### **Pressevakt**

Sykehuset Østfold har ett telefonnummer for pressen å henvende seg på: 94819109.

Medarbeidere i kommunikasjonsavdelingen har en vaktordning og koordinerer alle henvendelser.

Pressehåndteringen loggføres i Helsecim for å sikre kontinuitet mellom vaktene.