

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

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 omverdens bekymringer, forhåbninger og forventninger, har vi alle muligheder for at kommunikere godt!

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.



Værdier: Politik og handlinger

- **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.

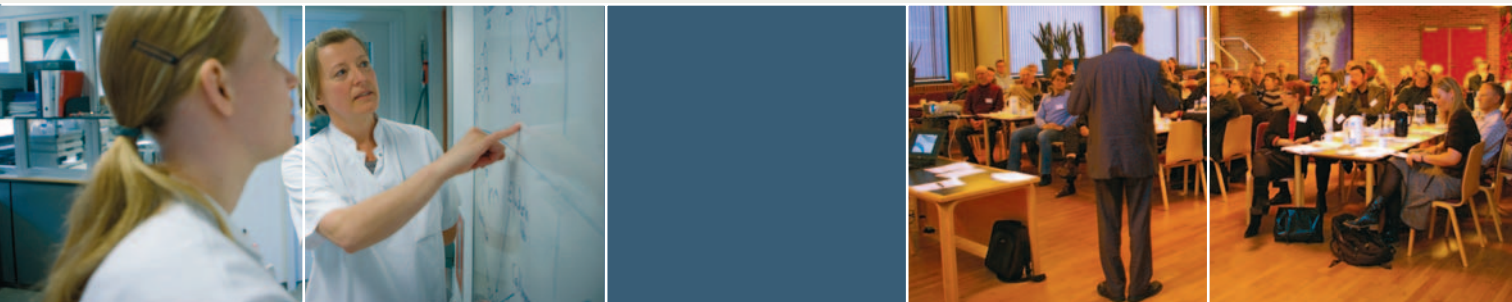
I Region Midtjylland er ledelse og samarbejde baseret på værdier. Målet er, at regionen gennem god ledelse, velkvalificerede medarbejdere, nytænkning og et velfungerende samarbejde opfylder regionens overordnede mission og vision.

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 kollegaer og ledere. Udadtil med patienter, brugere og samarbejdspartnere. Eksemplerne dækker altså både den interne og eksterne kommunikation.

[Se handlingerne på de næste sider](#)



Dialog

HOLDING/POLITIK

God kommunikation er troværdig og ærlig

God kommunikation er involvering, deltagelse og netværk

God kommunikation er åbenhed og tilgængelighed

HANDLING/KONSEKVENNS

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 interne og personlige kommunikation højt - både mellem leder og medarbejder og medarbejderne imellem.

Vi lytter til borgere, patienter, medarbejdere, brugere og pårørende m.fl.

Vi sætter tid og ressourcer af til dialog.

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

HOLDING/POLITIK

God kommunikation er relevant for modtagerne

God kommunikation er et strategisk værktøj

God kommunikation er en del af kerneopgaven

God kommunikation er at blive på sporet og holde fokus

God kommunikation bygger på viden

HANDLING/KONSEKVENNS

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 borgere med forskellige handicap.

Vi sikrer, at kommunikationen er med til at løse organisationens mål og skabe nytteværdi. Og for selve kommunikationsindsatsen sætter vi mål og 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.

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.

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

HOLDING/POLITIK

God kommunikation er at skabe opmærksomhed

God kommunikation er at bruge moderne og nye værktøjer

God kommunikation er hurtig, personlig og konkret

God kommunikation er at tage initiativet

HANDLING/KONSEKVENNS

Vi skaber og bruger begivenheder til at fortælle vores historier.

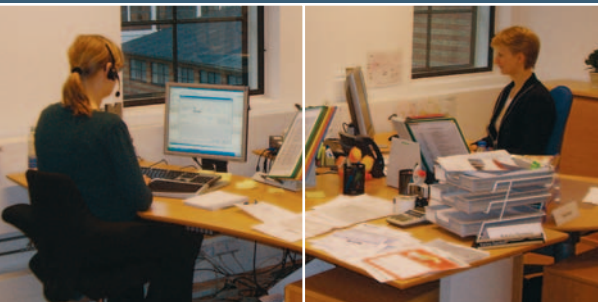
Vi afprøver nye metoder i inddragelsen af borgere og brugere. Også grafisk tør vi vække opmærksomhed.

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.

Vi tager hensyn til pressens deadlines og nyhedskriterier.

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.



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 virksom 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 resourcebank 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 besluttes, hvem der skal udtale sig i sagen.

Rådgivning

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

Værktøjer til god kommunikation



Hvor finder jeg mere information ?

På Region Midtjyllands intranet (www.intra.rm.dk) er der hjælp at hente for alle, der vil blive bedre til at kommunikere. Alle ansatte i koncernen har adgang til intranettet.

Under menupunktet "sådan gør vi" finder du en række nyttige link og enkle værktøjer, hvad enten det drejer sig om pressekontakt, målgruppe-analyse, kommunikationsplanlægning, at synliggøre sit lederskab eller kunsten at skabe kraft i en fortælling. Værktøjskassen udbygges løbende med det mål at stille viden til rådighed på tværs af hele koncernen.

Under menupunktet "Ledelse"/kommunikationspolitik ligger en generel vejledning om offentligt ansattes ytringsfrihed. Desuden finder du Region Midtjyllands kommunikationsstrategi og du har også mulighed for at bestille trykte eksemplarer af kommunikationspolitikken i henholdsvis en kort og en lang udgave.

Om Region Midtjylland

Region Midtjylland har hovedansvaret for det samlede sundhedsvæsen og en række sociale institutioner i regionen. Den står i spidsen for et regionalt samarbejde med erhvervslivet, kommunerne og uddannelsesinstitutionerne, som skal sikre den regionale udvikling. Regionen styres af 41 direkte valgte politikere, der sammen udgør regionsrådet.

Region Midtjylland som arbejdsplads

Der er ca. 25.000 fuldtidsstillinger i regionen. Ca. 19.800 på hospitalerne, ca. 5000 på de psykiatriske og sociale institutioner og ca. 700 i administrationen.

Hver måned bliver ca. 300 stillinger slået op. Find dem på www.rm.dk/job.

Ledere og medarbejdere i Region Midtjylland tager udgangspunkt i de tre værdier: dialog, dygtighed og dristighed.

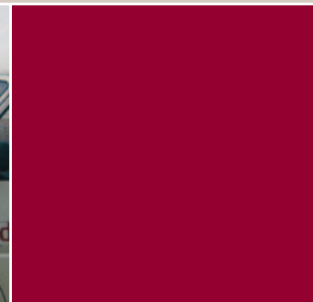
Det er de tre værdier, frem for faste regler, der skal »guide« det daglige arbejde og være gennemgående i den indsats, regionens medarbejdere leverer. Værdierne er fælles retningslinjer, der giver plads og rummer forventninger til, at den enkelte medarbejder tager ansvar og bruger sin faglighed.

Regionens politikker

Kunne du tænke dig at vide mere om Region Midtjylland som arbejdsplads? Så kan du finde information i serien om regionens interne politikker på www.politikker.rm.dk.

Vil du læse den korte udgave af kommunikationspolitikken på www.intranet.rm.dk/ledelse/kommunikationspolitik

Bestil denne folder ved at skrive til kommunikation@stab.rm.dk.



Du kan finde adresseoplysninger på samtlige hospitaler, institutioner mv. under Region Midtjylland på hjemmesiden www.regionmidtjylland.dk.



**Kontakt til
Region Midtjylland**
Regionshuset i
Region Midtjylland
ligger på adresser i
Viborg, Holstebro,
Horsens og Århus.

Regionshuset Viborg
Skottenborg 26
Postboks 21
8800 Viborg
Tlf: 8728 5000

Regionshuset Holstebro
Lægårdvej 12
7500 Holstebro
Tlf: 8728 5007

Regionshuset Horsens
Emil Møllers Gade 41
8700 Horsens
Tlf: 8728 5005

Regionshuset Århus
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf: 8728 5003