

Kommunikationsstrategi för Norrbottnens läns landsting 2014-2016

Kommunikation är en av ledningsprocesserna i landstinget. Landstinget ska vara en organisation med ett aktivt kommunikationsarbete och en enhetlig kommunikation. Varumärket ska bidra till att skapa trygghet hos såväl medborgare som medarbetare.

Bakgrund

Norrbottnens läns landsting är en demokratiskt styrd organisation vars verksamhet är till för alla invånare i Norrbotten. Det ställer stora krav på effektiv, långsiktig och samordnad kommunikation för att nå ut med och genomföra fattade beslut samt att stödja landstingets strategiska mål. Landstingets övergripande vision är att: *Norrbottningen ska leva ett rikt och utvecklande liv i en region med livskraft och tillväxt.*

Landstinget är det enda folkvalda organet på regional nivå och verksamheten omfattar såväl hälso- och sjukvård som tandvård, regional utveckling samt kultur- och utbildning. Landstinget är länets största arbetsplats och en viktig aktör för länets utveckling. Det är därför viktigt att stärka landstingets varumärke och kommunicera mer samlat. Med en samlad kommunikationsavdelning och tydligt uppdrag stab och divisioner är förutsättningarna goda för det.

Det som händer i omvärlden påverkar oss. Gränserna för vård öppnas till att omfatta inte bara andra län utan även möjlighet att få vård i andra länder. Valfriheten ökar och patienternas möjlighet att påverka och ha insyn i sin vård blir allt större. Det är faktorer som även har inverkan på kommunikationen. Även medielandskapet är i ständig förändring vilket gör att landstinget måste anpassa sina kanaler till där målgrupperna finns. När en allvarlig händelse inträffar bedrivs kommunikationen enligt landstingets särskilda kriskommunikationsplan.

Syfte

Kommunikationsstrategin anger inriktningen på landstingets arbete med kommunikation såväl internt som externt. Syftet är att skapa en gemensam syn på kommunikation inom landstingets verksamheter, ange ramarna för kommunikationen. Den ska ge vägledning vid all kommunikation i landstinget och beskriva vilka målsättningar, målgrupper och principer för kommunikation som gäller i organisationen.

Kommunikationsmål

Att stärka varumärket och arbeta mer samlat med kommunikation och marknadsföring samt att anpassa kanalerna och säkerställa att rätt målgrupp nås av rätt information.

Landstingets kommunikation ska bidra till att stärka varumärket och att helhetsbilden är positiv. Det ska vara lätt att hitta information och kommunicera med landstingets verksamheter.

Landstinget ska

- ha hög tillgänglighet och trovärdighet och kommunikation ska ske utifrån mottagarens villkor och målgruppsanpassas.
- stärka varumärket
- fortsätta marknadsföra invånartjänster, såväl befintliga som nya
- anpassa kommunikation mer mot olika målgruppers behov
- stärka identiteten inom landstinget

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att landstinget ska kunna fullfölja sitt uppdrag. Med intern kommunikation menas i detta sammanhang kommunikation inom landstinget som är knuten till verksamhetsutövningen.

Den interna kommunikationen ska bidra till att:

- Skapa en vi-känsla i organisationen genom att öka delaktigheten och ta till vara medarbetarnas erfarenhet, kompetens och engagemang
- Göra fattade beslut och riktlinjer kända
- Skapa en helhetssyn på verksamheten
- Säkerställa ett synsätt som alltid utgår ifrån mottagaren
- Skapa ett gemensamt förhållningssätt utifrån organisationens övergripande vision
- Stödja verksamhetens arbete genom att vara effektiv och lättillgänglig

Extern kommunikation

Eftersom landstinget är en offentlig verksamhet som i huvudsak finansieras av skattemedel ska medborgarna kunna ha insyn i verksamheten. En väl fungerande extern kommunikation är en förutsättning för att medborgarnas rättigheter ska tillgodoses.

Den externa kommunikationen ska bidra till att:

- Skapa, utveckla och bibehålla goda relationer med medborgarna och med externa samarbetspartners
- Skapa förtroende för landstinget
- Sprida kunskap om verksamheterna i landstinget
- Bidra till att förklara fattade beslut genom att ge korrekt information om bakgrund, syfte och innehåll.
- Öka kunskapen om Norrbotten och landstingets verksamheter till omvärlden

Ansvar

Kommunikation är ett ledningsansvar där alla chefer har till uppgift att bidra till ett kommunikativt arbetsklimat och att även bidra till extern kommunikation inom sina verksamhetsområden. Att landstinget är en

folkvald organisation ställer särskilda krav på organisationen och kommunikationen måste svara mot demokratibehovet. Att det är tydligt vad som är politiska beslut och hur den demokratiska processen fungerar.

Kommunikationsarbetet måste svara mot behoven för de skilda verksamhetsområdena; hälso- och sjukvård, regional utveckling samt kultur och utbildning.

Förtroendevalda Den politiska ledningen kommunicerar beslut, mål och inriktningar till medborgarna.

Chefer Varje chef ansvarar inom sin verksamhet för att beakta och planera kommunikationen vid de beslut de är med och fattar. Chefen ansvarar för att medarbetare har den information hon eller han behöver för att kunna utföra sitt arbete samt för att känna sig delaktig och förstå sin roll i organisationen.

Medarbetare Alla medarbetare har ett informations- och kommunikationsansvar. Både att svara på frågor men även för att söka och ta del av den information som behövs för att genomföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt.

Kommunikationsavdelningen

Kommunikationsavdelningen samordnar, utvecklar och följer upp det strategiska kommunikationsarbetet. Avdelningen är ansvarig för att kommunikationsstrategi och andra styrande dokument inom området finns.

Målgrupper

- Medborgare
- Potentiella medborgare
- Patienter och anhöriga
- Besökare, kunder, brukare
- Medarbetare
- Potentiella medarbetare
- Samarbetspartners, kommuner med flera
- Forskare, studenter
- Beslutsfattare/opinionsbildare (på kommunal, regional, nationell och internationell nivå)
- Media och informationsförmedlare (på regional, nationell och internationell nivå)
- CIVILSAMHÄLLET

Kommunikationsprinciper

Följande ska vara vägledande i all kommunikation i landstinget:

Strategiskt styrmedel

Kommunikation är förutom en viktig del av den demokratiska processen också ett strategiskt och effektivt styrmedel. Det är i en kommunikationsprocess som ledningen kan förankra och skapa förståelse för de beslut som fattas. Kommunikation är ett naturligt stöd i styrningen av organisationen och landstinget bör arbeta proaktivt för att få ut budskap i ett tidigt skede.

Öppenhet

Landstinget är en demokratiskt styrd organisation som omfattas av

offentlighetsprincipen.

Öppenheten är reglerad enligt lag och innebär att landstinget som offentlig förvaltning har insyn i verksamheten med undantag för sekretessbelagd information. Det ska vara lätt att komma i kontakt med landstinget.

Tydlighet

Kommunikationen ska vara tydlig och ge saklig och enhetlig information. Kravet på tydlighet innefattar också att det alltid ska framgå vem som är avsändare av ett budskap. Vid kommunikation ska alltid gemensamma tillhörighet, landstinget markeras. Samtliga divisioner/enheter är skyldiga att följa den gemensamma grafiska profilen. Den borgar för god kvalitet i utformningen av informationsmaterial.

Intern kommunikation före extern

En vägledande princip för kommunikationsarbetet ska vara att den interna informationen ska föregå den externa. Detta ställer stora krav på i synnerhet chefer när det gäller att snabbt informera medarbetarna om viktiga beslut, för att på så sätt undvika att förstahandsinformation ges till medarbetarna via medierna.

Trovärdighet

Trovärdighet är en avgörande faktor för vår legitimitet i samhället. För att vara trovärdiga måste landstinget tala sant. De budskap som sänds ut måste alltid utgå från fakta. Kravet på trovärdighet innebär också att inte dölja eventuella misstag och felaktigheter som eventuellt har begåtts. Ärlighet ökar vår trovärdighet.

Dialog

Dialog är en av hörnstenarna i effektiv kommunikation. Om det ges utrymme för dialog ökar möjligheterna att informationen blir förstådd. Genom dialog bidrar landstinget även till delaktighet i de beslut som fattas och som ska verkställas.

Framgångsfaktorer

Kommunikation är en förutsättning för det demokratiska uppdraget. Den ger medarbetare och chefer stöd och tydliggör varför vi kommunicerar. Kommunikationen ska vara värdeskapande för verksamheten och den ska vara strategisk och integrerad i verksamheten.

Med strategisk menas att kommunikationen planeras i god tid och är målinriktad. Integrerad betyder att alla medarbetare och verksamheter ser nytta med kommunikation, och att den bygger på en helhetssyn, med samordning av kanaler och timing.

Kommunikationsarbetet utgår från landstingets vision samt de strategiska målen, perspektiven, och uppdragen i landstingets styrdokument.

Det praktiska arbetet styrs av handlingsplanen för kommunikation. Arbetet ska vara målstyrt, planerat och gemensamt för hela landstinget. Särskilda kommunikationsplaner tas vid behov fram av Kommunikationsavdelningen för större aktiviteter och projekt.

27 APRIL 2014

Uppföljning

Strategin kompletteras med handlingsplaner som innehåller mål, aktiviteter och anger vem som utför aktiviteterna. I dessa planer finns regelbundna uppföljningar inlagda för att mäta olika specifika delar i planen.