

# Kommunikationsstrategi Uppsala Örebro sjukvårdsregion

Uppdaterad version april 2020

[Anja.dahlin.price@regionuppsala.se](mailto:Anja.dahlin.price@regionuppsala.se)

## Bakgrund samverkan i sjukvårdsregionen

Som Sveriges näst största sjukvårdsregion med 2,1 miljoner invånare i sju regioner är avtalet om samverkan en viktig grund: "Parternas ambition är att arbeta i en anda av öppenhet och dialog, med gemensamt ansvarstagande och hög delaktighet." Övergripande mål för samverkan i sjukvårdsregion: "Att genom samverkan erbjuda sjukvårdsregionens invånare en hälso- och sjukvård på lika villkor." Det innefattar delmålen:

- att verka för en mer jämlik vård i sjukvårdsregionen
- värna och utveckla universitetssjukhusen och andra enheter i sjukvårdsregionen
- värna och utveckla kompetensen i varje region
- verka för ett effektivt utnyttjande av regionens hälso- och sjukvårdssresurser

för mer information, se [www.svnuppsalaorebro.se](http://www.svnuppsalaorebro.se)

Behovet av samarbete ökar och det är nödvändigt för att möjliggöra en kunskapsbaserad, resurseffektiv och jämlik vård. Samverkan kretsar kring fyra fokusområden, områden som även de samverkar och är beroende av varandra såväl nationellt, sjukvårdsregionalt som lokalt:

- verksamhet och utveckling
- kunskapsstyrning
- utbildning och kompetensförsörjning
- digitalisering och e-hälsa

## Syfte och kommunikationsmål

Syftet med kommunikationsstrategin är att stödja sjukvårdsregionens arbete med att utveckla samverkan och en hälso- och sjukvård på lika villkor för invånarna.

Syftet med strategin är också att bidra till att knyta samman metoder, verktyg, lokala insatser och goda exempel med övergripande nationella målbilder som en god och nära vård. Ett exempel är sjukvårdsregional samverkan inom systemet för kunskapsstyrning med personcentrerade sammanhållna vårdförlopp. De syftar konkret till såväl jämlik vård som mer effektivt använda resurser.

Kommunikationsmål är ökad förståelse och kunskap för gemensamma mål och därmed bidra till verksamhetsnytta och en jämlik vård.

## Vägledning för kommunikation

Följande principer är vägledande för kommunikationen i sjukvårdsregionen:

- Kommunikationen bör vara sammanhållen så långt som möjligt med gemensamma budskap som anpassas till olika förutsättningar och behov.

- Kommunikationen inom sjukvårdsregionen ska ha ett internt fokus med syfte att stödja den enskilda verksamheten, eventuell samordning sker via kommunikationsdirektörerna
- Kommunikationen bör knyta ihop lokala exempel med övergripande mål för att skapa kunskap och förståelse för helheten, såväl sjukvårdsregionalt som nationellt
- Extern kommunikation bör samordnas när behov finns, oftast med respektive region som avsändare för kommunikationen
- Regionerna i sjukvårdsregionen har ansvaret för kommunikation med invånare och patienter i respektive region. Samverkan kring patientinformation kan göras vid behov, med 1177.se som gemensam nationell kanal.

### **Framgångsfaktorer**

Framgångsfaktorer för att uppnå kommunikationsmål:

- Samordnad kommunikation kring övergripande och gemensamma budskap för legitimitet och förtroende
- Tydliga budskap från sjukvårdsregionens ledning i linje med övergripande mål för att underlätta kommunikationen
- Ledningar och chefer i regionerna får stöd i sin kommunikation till relevant målgrupp
- Dialog inom och mellan huvudmän och berörda vårdenheter för att skapa engagemang och förståelse
- Goda exempel delas via befintliga nätverk för att underlätta verksamhetsutveckling
- Prestigelöshet – att se till helhet och vad som är bäst för invånarna

### **Kommunikativa utmaningar**

En generell utmaning för sjukvårdsregionen är att nå önskad effekt i sju olika regioner under omständigheter där beslut oftast är rekommendationer. Arbetet bygger i stort på överenskommelser. En annan utmaning är just att skapa engagemang och förståelse för de ibland mer långsiktiga målen. Att vi nationellt, regionalt och lokalt tillsammans arbetar för att utveckla och förbättra hälso- och sjukvården som helhet. Tillit till överenskommelser och samarbete ökar om förståelsen gör det, vilket i sin tur kräver dialog.

### **Budskap**

Vårt huvudbudskap är också det övergripande målet och bör användas kontinuerligt:

”Att genom samverkan erbjuda sjukvårdsregionens invånare en hälso- och sjukvård på lika villkor.”

Vid behov skapas underbudskap för olika områden. Gemensamma budskap används för att budskap och information ska vara desamma i alla regioner.

Då det är relevant tas separata kommunikations- och aktivitetsplaner fram på sjukvårdsregional nivå, exempelvis kommunikationsplan för verksamhetsplan eller övergripande sjukvårdsregionalt stöd för kunskapsstyrningssystemet.

### **Avsändare och grafiskt manér**

Kommunikation med sjukvårdsregionen som avsändare sker främst internt.

- Ett gemensamt grafiskt manér används i sjukvårdsregional kommunikation, där berörda regioner finns med som avsändare.
- Nationell kommunikation, exempelvis inom systemet för kunskapsstyrning, bibehåller sitt nationella grafiska manér.
- Ett gemensamt grafiskt manér skapar visuell igenkänning, signalerar en tydlig avsändare och en röd tråd genom all kommunikation.
- Med sammanhållen kommunikation och ett gemensamt grafiskt manér blir det tydligare för mottagaren och lättare att ta till sig informationen.

## **Målgrupper**

Huvudmålgrupper för kommunikation är:

- Politiska ledningar och tjänstemannaledningar i hälso- och sjukvården
- Chefer och medarbetare i regionerna

Chefer och alla som har uppdrag inom sjukvårdsregionens samarbeten är viktiga ambassadörer.

## **Kanaler**

De främsta kanalerna för kommunikation är:

- sjukvårdsregionens webbplats
- Regionernas kanaler (som intranät, vårdgivarwebbar, vårdwebbar, nyhetsbrev)
- Chefer
- Möten

## **Ansvar och roller**

Den sjukvårdsregionala kommunikationens roll är att stödja, koordinera och underlätta den regionala kommunikationen.

- Kommunikationsdirektörer: Koordinerar regionernas kommunikationsaktiviteter som har bäring på samverkansnämndens ansvarsområde, ansvariga för och beslutar i alla varumärkesfrågor samt i gemensamma mediefrågor.
- Sjukvårdsregional kommunikationsstrateg: kommunikationsstöd till samverkansnämndens kansli och till prioriterade områden som kunskapsstyrning och nationell samverkan.
- Chefer inom hälso- och sjukvården: Kommunikationsansvar i linjen. Ansvarar för att "ta hem" det som beslutas för att förankra, implementera och kommunicera i egna organisationen.
- Ledamöter i olika grupperingar, både politiker och tjänstemän: Kommunikationsansvar i sina respektive roller/inom sina kommunikationssystem. Ansvarar för att skapa dialog, lyfta behov och förbättringsförslag, förankra beslut och kommunicera dessa.