

## Kommunikationspolicy för Landstinget Västernorrland

Kommunikation är ett strategiskt verktyg i landstingets verksamhet. Policyn syftar till att beskriva landstingets övergripande syn på kommunikation och säkerställa att denna sker på ett tydligt och genomtänkt sätt.

### Kommunikationens mål

Målet för landstingets kommunikation är att förklara landstingets uppdrag, vision, verksamhet och förutsättningar och genom detta:

- ge invånarna möjlighet till att förstå och ta del av landstingets verksamhet
- bidra till ett högt förtroende för landstingets verksamhet
- vara ett verktyg för verksamheten att nå verksamhetsmålen
- ge medarbetarna relevant information för att de ska kunna utföra sitt arbete och känna delaktighet.

### Kommunikationens kännetecken

Landstinget Västernorrlands verksamhet berör länets alla invånare. Därför är det viktigt att arbeta för att skapa tydlighet och insyn. Landstingets kommunikation ska därför kännetecknas av *respekt*, *öppenhet* och *relevans*.

#### *Respekt*

- Kommunikationen genomförs med hänsyn till människors förutsättningar och behov
- Information görs tillgänglig för målgrupper på deras villkor
- Vi använder ett enkelt och tydligt språk
- Vid beslut som påverkar medarbetarna informerar vi internt först
- Kommunikationen genomförs med respekt för pengar och andra resurser

#### *Öppenhet*

- Vi ger en ärlig bild av landstinget
- Information ska vara lättillgänglig (dock med de förutsättningar som följer av offentlighets- och sekretesslagstiftningen).

#### *Relevans*

- Kommunikationen bidrar till att landstingets övergripande mål uppnås
- Bara information som är relevant för mottagarna ska spridas
- Kommunikationen planeras och anpassas till målgruppen

## Ansvar och roller i kommunikationsarbetet

**Landstingsdirektören** ansvarar för att skapa de förutsättningar som krävs för att kommunikation ska bidra till landstingets mål och utveckling. Denne har det yttersta ansvaret för kommunikationen i linjen. Landstingsdirektören har det uttalade ansvaret att som högsta tjänsteman företräda organisationen i media. Detta uppdrag kan delegeras.

**Kommunikationschefen** har det övergripande ansvaret för styrning, samordning och utveckling av landstingets kommunikation. Kommunikationschefen ansvarar också för att kommunikationspolicyn följs.

### **Chefens kommunikationsansvar**

Chefsansvar innefattar kommunikationsansvar. Alla chefer i landstinget ansvarar för:

- **Att sprida information i linjen i båda riktningar på ett sätt som är effektivt för mottagaren.** Exempel: Omsätta ledningsbeslut till vägledande information för medarbetarna, samt fånga upp frågor, synpunkter och förslag från medarbetarna.
- **Att främja dialog med verksamhetens olika målgrupper: medarbetare, chefer, patienter, intressenter, samarbetspartners med flera.** Exempel: Se till att det finns tid och förutsättningar för dialog på arbetsplatsträffen.
- **Att formulera mål för kommunikationen i sin verksamhet, samt följa upp/utvärdera effekterna av kommunikationen.** Exempel: Undersöka om informationen når fram och är ändamålsenlig.
- **Att göra informationskanaler och ansvar kända för enhetens medarbetare.** Exempel: Regelbundet ta del av information på intranätet.
- **Att se till att chefer och medarbetare inom verksamheten har den kompetens som behövs för kommunikation.** Exempel: Kunskap om intranätets funktioner, presentationsteknik, landstingets arbetsformer kring kommunikation och landstingets grafiska profil.
- **Att planera verksamhetens kommunikation.** Exempel: I god tid planera för kommunikationsinsatser inför en kommande förändring.
- **Att utöva ett kommunikativt ledarskap.** Exempel: Engagera medarbetare i dialog, ge och söka återkoppling samt involvera berörda i beslutsfattandet.

**Varje medarbetare** påverkar den bild omvärlden får av landstinget. Alla medarbetare företräder landstinget och behöver i sin kommunikation utgå från förhållningssätten respekt, öppenhet och relevans. Medarbetares lagstadgade rätt till meddelarfrihet och till källskydd ska respekteras.

Varje medarbetare har ansvar för att söka och ta del av information som behövs i det dagliga arbetet och förmedla information andra har nytta av. När information saknas, är det varje medarbetares ansvar att påtala det.

## Prioriterade kanaler

Kommunikationen i linjen, det vill säga dialogen mellan närmaste chef och medarbetare, är den viktigaste vägen för intern kommunikation. Den viktigaste stödkanalen som kompletterar linjen är landstingets intranät. Intranätet ska vara ett arbetsverktyg i vardagen genom att ge chefer och medarbetare tillgång till aktuell information, tjänster och webbsystem som de behöver i arbetet.

I landstingets externa kommunikation är självklart mötet med varje invånare/patient en viktig kommunikationsväg. Landstingets samlade externa kommunikation sker huvudsakligen via lvn.se och 1177.se (1177 Vårdguiden på webben).

## Relaterad information

[Grafisk profil](#)

[Sociala medier i Landstinget Västernorrlands externa kommunikation](#)