

Kommunikasjonspolicy for Helsetilsynet

Godkjent av Lars E. Hanssen 11. januar 2006

Se også

[Vedlegg 1 Helsetilsynets eksterne kommunikasjon](#)

[Vedlegg 2 Helsetilsynets interne kommunikasjon](#)

INNHold

1. Innledning
2. Forankring
 - 2.1 Strategiplan for tilsyn med sosial- og helsetjenestene
 - 2.2 Den statlige informasjonspolitikken
3. Kommunikasjonsutfordringer
4. Omdømme/profil
5. Kommunikasjonsmål – interne og eksterne
6. Helsetilsynets målgrupper
7. Roller og ansvar
8. Rammer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet
9. Regler og retningslinjer
10. Veien videre

1. Innledning

I Kommunikasjonspolicy for Helsetilsynet beskrives kommunikasjon med våre samarbeidspartnere og målgrupper og den interne kommunikasjonen i Helsetilsynet. Regjeringen vedtok i 1993 og revidert i 2001 en statlig informasjonspolitikk. Informasjonspolitikken for statsforvaltningen består av tre mål og fem prinsipper for gjennomføring av statlig informasjonsvirksomhet. Den statlige informasjonspolitikken er implementert ved Kommunikasjonspolicy for Helsetilsynet.

Helsetilsynets overordnede kommunikasjonsmål er:

Vi skal la offentligheten se hva vi ser i vår tilsynsvirksomhet for å bidra til tryggere helse- og sosialtjenester.

I kommunikasjonspolicyen beskrives det hvilke målgrupper Helsetilsynet har for sin kommunikasjon og hvilke kanaler vi bruker for å nå disse. Den inneholder videre en beskrivelse av hvordan kommunikasjonen er organisert i dag og hvilke utfordringer vi står overfor.

Informasjon og kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjonspolicyen gjelder for alle i Helsetilsynet. Det er viktig at alle ansatte vurderer kommunikasjon og informasjon som virkemiddel i sin oppgaveløsning både internt og eksternt.

Kommunikasjonspolicy for Helsetilsynet er vedtatt som et internt dokument.

2. Forankring

2.1 Strategiplan for tilsyn med sosial- og helsetjenestene

Strategiplanen angir en visjon og fire strategiske utviklingsområder for perioden 2004 – 2006. Dette danner også utgangspunkt for kommunikasjonspolicyen.

Visjon: Tilsyn for trygge tjenester

Fire strategiske utviklingsområder:

- utvikle områdeovervåkning
som består i å innhente, systematisere og tolke kunnskap, samt formidle kunnskap i et overordnet tilsynsperspektiv
- styrke tilsynet med virksomheter
gjennom systematisk bruk av risiko informasjon, styrket sosial- og helsefaglig grunnlag, økt kompetanse om store organisasjoner
- harmonere behandlingen av klagesaker
som gjelder befolkningens rettigheter, og bruke kunnskap fra klagenes som grunnlag for tilsynet
- utvikle tilsynet med sosialtjenesten

I strategiplanen presenteres også de politisk gitte målene for Helsetilsynet. Disse målene har klare informasjons- og kommunikasjonsaspekter:

Politisk gitte mål	Informasjonsaspekt
Se til at samfunnets krav etterleves og gripe inn mot svikt	Informere om innholdet i kravene og konsekvensene av eventuell svikt
Ivareta rettssikkerhet for befolkningen i møte med tjenestene gjennom tilsynsvirksomhet og klagebehandling	Bidra til at helse og sosialpersonell, samt publikum, har tilgang til informasjon om rettigheter og klagemuligheter for å ivareta befolkningens rettigheter
Være et viktig redskap for å sikre befolkningen forsvarlige tjenester av tilstrekkelig omfang	Informere om resultater og erfaringer fra tilsynets arbeid
Utføre tilsynet slik at det er et positivt bidrag til tjenestenes eget arbeid med kvalitet	Informere om erfaringer fra tilsyn slik at tjenestene kan nyttiggjøre seg denne erfaringen i sitt eget arbeid
Utføre statens tilsyn med kommunene godt samordnet og med respekt for det kommunale selvstyre	Skape/opprettholde en god dialog og informere helhetlig og samordnet i forbindelse med tilsyn
Utføre tilsynet likt i landet (<i>forkortet</i>)	Informere om gjeldende praksis, og samle, vurdere og videreformidle erfaringer
Tilsynsmyndighetene skal ha høy	Informere om Helsetilsynets oppgaver og

faglig integritet og solid kompetanse innen sosial- og helsefag og jus, for at offentligheten, myndigheter og tjenestene skal vurdere tilsynet som relevant og troverdig	virksomhet og foreta jevnlige undersøkelser av målgruppene oppfatning av Helsetilsynet
--	--

2.2 Den statlige informasjonspolitikken

Informasjonspolitikken for statsforvaltningen består av tre mål og fem prinsipper for gjennomføring av statlig informasjonsvirksomhet. Informasjonspolitikken ble vedtatt av regjeringen i 1993 og revidert i 2001.

Hovedmålene

Målene for informasjonspolitikken er at befolkning, næringsliv og organisasjoner skal

- ha lik og alminnelig tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen
- få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha reell tilgang til informasjon om det offentlige aktiviteter

Politikken skal dessuten bidra til at informasjon og kommunikasjon benyttes som virkemiddel for å nå politiske mål.

Prinsippene

Kommunikasjonsprinsippet innebærer at forvaltningen og brukerne sees som likeverdige parter som veksler i rollene som avsendere og mottakere av informasjon. Prinsippet innebærer at forvaltningen skal sette seg inn i mottakernes situasjon og tilby informasjon i tråd med den. Det er ikke tilstrekkelig at informasjon bare formidles fra forvaltningen til brukerne. Deres reaksjoner bør også danne utgangspunkt for systematiske tilbakemeldinger oppover i forvaltningen.

Prinsippet om aktiv informasjon. Det er ikke nok at publikum har innsyn i forvaltningen. Prinsippet om aktiv informasjon innebærer at forvaltningen selv skal drive aktiv og planmessig informasjonsvirksomhet. Forutsetningen er at informasjonen ikke først og fremst bygger på etatens premisser, men er utformet med utgangspunkt i brukernes behov og forutsetninger. Informasjon om folks plikter og rettigheter i samfunnet skal prioriteres.

Helhetsprinsippet innebærer at informasjon som gis fra statsorganer samordnes slik at den framstår som helhetlig for mottakeren. Samordningen kan skje tematisk eller organisatorisk. Det som i en gitt livssituasjon er relevant informasjon, bør kunne fås samlet der den enkelte velger å henvende seg uansett hvilket statsorgan som forvalter

informasjonen. Prinsippet forutsetter et godt samarbeid mellom sektorer og nivåer i offentlig forvaltning.

Linjeprinsippet innebærer at den som har ansvar for å oppnå resultater på et saksområde, også har ansvar for informasjon på området. Informasjon er ett av flere virkemidler som kan tas i bruk for å nå mål, og må sees i sammenheng med juridiske, økonomiske, tekniske og organisatoriske virkemidler.

Prinsippet om informasjon som lederansvar innebærer at det er et lederansvar å virkeliggjøre statens informasjonspolitikk i forvaltningen. Ledelsen er ansvarlig for at informasjon blir brukt på en profesjonell og etisk forsvarlig måte i virksomhetens arbeid. Dette forutsetter kompetanse som sikrer forsvarlig kvalitet på informasjonen. Det innebærer også at en leder ikke kan delegere ansvaret for informasjon selv om arbeidsoppgavene delegeres. I tråd med dette prinsippet blir informasjon et resultatkrav til statlige toppledere, og informasjonssjefen knyttes til toppledelsen som rådgiver.

3. Kommunikasjonsutfordringer

Vi ser utfordringer knyttet til å:

1. Drive målrettet formidling av tilsynserfaringene til tjenestene
2. Fremstå som faglig premissleverandør i samfunnsdebatten
3. Kommunisere at vi er et uavhengig tilsyn med høy faglig integritet
4. Tilpasse budskap og kanaler til de enkelte målgrupper, særlig ledere og personell i tjenestene
5. Gjøre informasjonen på nettstedet lettere å finne
6. Koordinere kommunikasjonen med regional stat med Sosial- og helsedirektoratet
7. Etablere god intern kommunikasjon mellom områdene internt i Helsetilsynet og med regional stat
8. Tilrettelegge og formidle informasjon om tilsynsvirksomhet til studenter ved sosial- og helseutdanningene
9. Målrettet informasjon om Helsetilsynets tilsynsansvar overfor sosialtjenestene

4. Omdømme/profil

I Helsetilsynets strategiplan for perioden 2004-2006 står det blant annet at: "Vårt mål er at vi ved utgangen av 2006 er en robust og kompetent tilsynsorganisasjon som løser hele bredden av oppgaver med høy profesjonalitet, og nyter stor allmenn tillit. Vi ønsker å være blant de fremste til å utvikle gode metoder for og god praksis i tilsynet. Kontakten med tilsynsorganer på andre samfunnssektorer og med søsterorganer i andre land skal være viktige kilder til vår egen utvikling, og vi vil dele vår erfaring med andre."¹

¹ Strategiplan for tilsyn med sosial- og helsetjenestene 2004–2006, pkt 3.1 s.5.

Et av de politisk gitte målene sier også noe om hva slags omdømme Helsetilsynet bør ha: ”Tilsynsmyndighetene skal ha høy faglig integritet og solid kompetanse innen sosial- og helsefag og jus, for at offentligheten, myndigheter og tjenestene skal vurdere tilsynet som relevant og troverdig.”²

5. Kommunikasjonsmål – interne og eksterne

På bakgrunn av den foregående beskrivelse av strategiplan, statlig informasjonspolitikk, viktige utfordringer og ønsket omdømme (punktene 2, 3 og 4), har vi valgt følgende visjon og delmål for Helsetilsynets kommunikasjonsvirksomhet i perioden:

Overordnet kommunikasjonsmål/visjon:

Vi skal la offentligheten se hva vi ser i vår virksomhet for å bidra til tryggere helse- og sosialtjenester.

To delmål:

- Helsetilsynet skal samle, vurdere og formidle erfaringer fra tilsyn til tjenestene, fylkesmannsembetene og Helsetilsynet i fylkene på en slik måte at disse kan nyttiggjøre seg erfaringene i sitt eget arbeid.

Dette betyr at Helsetilsynet må formidle erfaringene på en slik måte og i en slik form at vi når de målgruppene vi ønsker å nå. For å kunne oppfylle målet må Helsetilsynet innhente kunnskap om hvordan målgruppene mottar og forstår den informasjonen vi formidler.

- Helsetilsynet skal være synlig overfor offentligheten, myndighetene og tjenestene og kommunisere på en slik måte at det medvirker til å opprettholde tilliten til sosial- og helsetjenestene og forbygge svikt.

Dette betyr at Helsetilsynet må informere om sine oppgaver og sin virksomhet og formidle erfaringene fra tilsyn. Det må foretas systematiske målinger av kunnskap om og oppfatning av Helsetilsynet blant målgruppene i forbindelse med virksomhetsplanleggingen.

To interne delmål

- Det skal være god informasjonsflyt på tvers av avdelinger og nivåer i Helsetilsynet. Den interne informasjonen og kommunikasjonen skal være samordnet og bidra til å styrke lagånden i tilsynet.

² Strategiplan for tilsyn med sosial- og helsetjenestene 2004–2006, pkt 1 s.2.

- De ansatte i Helsetilsynet skal ha informasjon om nye regler og ordninger på en rask og effektiv måte.

God intern informasjon er en forutsetning for at de ansatte i Helsetilsynet skal kunne opptre profesjonelt og imøtekommende i sin kommunikasjon med eksterne målgrupper. Helsetilsynets ledere er viktige kulturbærere og rollemodeller og har et spesielt ansvar for at medarbeiderne er informert.

Informasjon fra Helsetilsynet til de regionale leddene skal være samordnet mellom avdelinger og områder. Intranettet (Losen) er den viktigste kanalen for informasjon på tvers i etaten. Intranettet skal inneholde aktuell informasjon, være oppdatert og lett å finne fram i.

6. Helsetilsynets målgrupper

Helsetilsynets viktigste målgrupper er helse- og sosialtjenestene. Men vi kommuniserer også med en rekke forskjellige interne og eksterne aktører, og har ulike relasjoner til disse.. Ikke alle vil bli direkte berørt av Helsetilsynets arbeid, men mange vil ha meninger om arbeidet eller bli indirekte berørt. Det kan være hensiktsmessig å skille mellom brukergrupper, berørte grupper og målgrupper (de vi ønsker å oppnå en effekt hos). For å nå frem til den enkelte målgruppe og aktør og formidle budskapet slik at det blir forstått, er det viktig å finne både riktig form og kanal. En analyse av målgruppen er et hensiktsmessig utgangspunkt. Både informasjonsbehov og det som eventuelt hindrer Helsetilsynet i å nå frem med sitt budskap bør identifiseres.

I Helsetilsynets strategiplan nevnes flere målgrupper både internt og eksternt. Strategiplanen omfatter både Helsetilsynet, fylkesmannen og Helsetilsynet i fylket. Både rammesettere, øvrige myndigheter, eiere, tjenestene og befolkningen er omtalt. Referansegruppen og ledergruppen har satt disse inn i et kommunikasjonskart slik figuren nedenfor viser.

Kommunikasjonskartet danner utgangspunkt for en nærmere presisering av målgruppene i det enkelte tilfelle. Dagens praksis og kunnskap er nærmere beskrevet i en tabell som følger som vedlegg til dette dokumentet. (Relasjonsanalyse, vedlegg 4)



7. Roller og ansvar

Den statlige informasjonspolitikken, Helsetilsynets strategiplan og andre rammegivende dokumenter legger føringer for rollefordelingen mellom ledelsen, saksbehandlerne, og informasjonssjefen. Innenfor disse føringene har Helsetilsynet trukket opp retningslinjer for sin praksis.

Direktøren har det overordnede og samlede ansvar for kommunikasjon og informasjon fra Helsetilsynet. Ansvarer innebærer blant annet å sikre at informasjonen er etisk forsvarlig og holder en profesjonell standard. Direktøren har også ansvaret for at Helsetilsynet har tilstrekkelig informasjonsfaglig kompetanse og ressurser.

Direktøren har delegert det praktiske og administrative ansvaret for den løpende informasjonsvirksomheten til informasjonssjefen.

Avdelingsdirektørene har ansvar for kommunikasjon og informasjon innenfor sine områder. Avdelingene skal integrere informasjonsmål i virksomhetsplanen og skal i samarbeid med informasjonssjefen legge strategiske og konkrete planer for informasjonsarbeidet på sitt område. Avdelingsdirektørene skal ta kontakt med

informasjonssjefen på et tidlig tidspunkt i planleggingen av nye prosjekter, tiltak eller saker som kan tiltrekke seg medias og offentlighetens interesse.

Avdelingsdirektørene skal sørge for at relevant informasjon når ut i egen avdeling, og at informasjon om avdelingens arbeid blir formidlet til de andre avdelingene.

Informasjonssjefen skal ta initiativ til, planlegge og samordne kommunikasjon og informasjonstiltak i regi av Helsetilsynet. Informasjonssjefen er tilknyttet ledelsen som rådgiver i informasjons- og kommunikasjonsspørsmål og har løpende strategidiskusjoner med ledelsen. Informasjonssjefen skal utarbeide retningslinjer for kommunikasjon og gi avdelingene råd og veiledning i kommunikasjonsfaglige spørsmål.

Administrasjonsavdelingen (avd. 3) har et overordnet ansvar for nettbaserte informasjonsløsninger. Dette inkluderer det redaksjonelle ansvaret (delegert fra direktøren) for Internett og intranett. Administrasjonsavdelingen har også ansvaret for viktige servicefunksjoner som resepsjon, sentralbord, arkiv og bibliotek, som ofte er brukernes første møte med Helsetilsynet. Medarbeiderne her har derfor et spesielt ansvar for å bidra til tilsynets omdømme og for å fange opp informasjonsbehov hos brukerne. Avdelingen står også for koordinering av eksterne leverandører av tjenester innenfor områder som trykking, grafisk profil og lignende.

Alle ansatte skal vurdere kommunikasjon og informasjon som virkemiddel i sin oppgaveløsning både internt og eksternt og ta kontakt med sin leder og informasjonssjefen i saker som kan ha allmennhetens interesse, og saker som andre ansatte bør være orientert om. Hver enkelt medarbeider bidrar til den oppfatningen omverdenen har av etaten. Den enkelte medarbeider har også et ansvar for å innhente relevant informasjon for å kunne utføre sine arbeidsoppgaver.

Den enkelte saksbehandler skal ta kontakt med sin leder og informasjonssjefen i saker som kan utvikle seg til å bli en mediasak.



Det er utarbeidet egne retningslinjer for kontakt med media, jfr punkt 9

8. Rammer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet

Regelverk som er relevant i forbindelse med informasjonsarbeidet:

- [Lov om statlig tilsyn med helsetjenesten](#) (se særlig § 2 første ledd)
- [Lov om sosiale tjenester m.v.](#) (se særlig § 2-7)
- [Offentlighetsloven](#)
- [Lov om helsepersonell m.v. \(helsepersonelloven\).](#)
- [Lov om spesialisthelsetjenesten m.m.](#)
- [Lov om helsetjenesten i kommunene.](#)
- Smittevernloven

Dokumenter som styrer statlig helseforvaltning

- [Retningslinjer for etatstyringen i Helsedepartementet av 30. april 2002](#) 
Dokumentet finnes også i [word-format](#) (Ikke på internett)
- [Ny oppgavefordeling i sosial- og helseforvaltningen - Rapport fra overordnet styringsgruppe for fornyelse av den sentrale sosial- og helseforvaltningen - november 2001](#) 
- [Rapport fra arbeidsgruppe for arbeidsfordelingen mellom Sosial- og helsedirektoratet og Helsetilsynet - avgitt til overordnet styringsgruppe 2. november 2001 \(Hanssen-gruppen\)](#)

9. Regler og retningslinjer

Interne styrende dokumenter

- Informasjonsrutiner vedtatt i ledermøtet 23. juni 2004. Gjeldende fra d.d. og inntil videre.
- Håndbok for Helsetilsynets håndtering av henvendelser fra media og utsending av pressemeldinger, datert 24.05.2000 (blir revidert)
- Gode råd og regler for kontakt med massemedier. Vedtatt 23.06.04 (revidert av PHM 24.22.04)
- Rutiner for rapporter vedtatt i ledermøtet 9. mars 2005
- TILSYNSMELDING 2004 (TM2004) – styringsdokument (Besluttet i ledermøtet 22. september 2004, se sak 13/09/04.)
- ”Mål, strategi, og retningslinjer for Interninfo” ble vedtatt i ledermøtet 29.01.2003 (ledermøte 04/03).

10. Veien videre

Policyen er et internt dokument. I et eget dokument ”Oppgaver som skal utføres”, vedlegg 3, er det beskrevet en rekke oppgaver og forankring av disse. De foreslåtte endringene, herunder utforming av retningslinjer for kommunikasjonsarbeidet skal foreligge i henhold til virksomhetsplan.

Kommunikasjonspolicyen skal gjennomgås og oppdateres innen uke 1 2007.