

## Kommunikasjonspolicy for Helsetilsynet vedlegg 2

# Helsetilsynets interne kommunikasjon

Godkjent av Lars E.Hanssen 11. januar 2006

## INNHold

### 1. Bakgrunn - avgrensning

### 2. Kanaler for intern kommunikasjon

- 2.1 Interninfo
- 2.2 Oppslagstavla
- 2.3 Møtekalenderen
- 2.4 Losen
- 2.5 Avdelingsmøter
- 2.6 Ledermøtet
- 2.7 Ledermøtereferatene på Losen
- 2.8 Onsdagsinfo
- 2.9 Presseknappen
- 2.10 Fagforum
- 2.11 Intern informasjonsplan for enkeltstående hendelser/møter/prosjekter

## 1. Bakgrunn - avgrensning

I følge revidert prosjektplan skal prosjektet for intern kommunikasjon ”peke på ulike kanaler, målgrupper og utfordringer”, drøfte disse og fremme forslag om hvilke retningslinjer som bør utarbeides eller revideres.

Dette notatet bygger på policydokumentet og annen dokumentasjon i prosjektet, sortert på kommunikasjonskanal.

## 2. Kanaler for intern kommunikasjon

### 2.1 Interninfo

#### ■ Målgruppe

Ansatte i Statens helsetilsyn, Helsetilsynet i fylkene og ansatte hos fylkesmannen som jobber med tilsyn med sosialtjenesten.

#### ■ Retningslinjer

”Mål, strategi, og retningslinjer for Interninfo” ble vedtatt i ledermøtet 29.01.2003 (ledermøte 04/03). Det er etter prosjektets vurdering behov for å revidere retningslinjene.

#### ■ Utfordringer

Utfordringen for Interninfo er å være utformet konsist på en slik måte at den blir lest flest mulig ansatte.

#### ■ Interninfo er foranket i avd III.

## 2.2 Oppslagstavla

Den elektroniske oppslagstavla brukes i dag i liten grad. Fordelen med oppslagstavla framfor e-post, er at meldingene blir stående over lengre tid. Et alternativ til å bruke oppslagstavla er bruk av e-post og Interninfo.

Oppslagstavla opprettholdes i sin nåværende form for å unngå for mye e-post som sendes til alle.

Forankring: avd III.

## 2.3 Møtekalenderen

Møtekalenderen er et hjelpemiddel for å unngå møtekollisjoner. Det er variererert hvor godt folk på huset kjenner og bruker den. Men de fleste som arrangerer større møter og seminarer, både i Helsetilsynet og Helsetilsynet i fylkene kjenner den. Møter med eksterne deltakere er å regne som større møter i denne sammenheng.

### ■ Målgruppe

Alle ansatte i Helsetilsynet er målgruppe, men primær målgruppe er ansatte som arrangerer større møter.

### ■ Retningslinjer

Det er ikke retningslinjer i dag.

### ■ utfordringer

Å få alle som arrangerer større møter til å bruke møtekalenderen.

Det arrangeres nesten daglig relativt store møter i Helsetilsynet (og i Helsetilsynet i fylket) med potensielle møtekonflikter for målgruppene for møtene. Når det gjelder møter som arrangeres her i huset, har vi en god oversikt i Outlook. Men møter som arrangeres andre steder kommer ikke med i denne oversikten.

### ■ Møtekalenderen er foranket i avd III.

### ■ Det bør utarbeides retningslinjer som bidrar til bedre utnyttelse av møtekalenderen.

## 2.4 Losen

Inneholder informasjon til alle ansatte som arbeidstakere med informasjon om arbeidstakers rettigheter og plikter. Saksbehandlingstøtte er oppdelt tematisk. Biblioteket har informasjon og lenker til informasjonsressursene (eksempelvis internasjonale databaser). Losen er lagt over til nytt publiseringsverktøy. Dette medfører en mer lik layout som internettsidene og bedre brukerfunksjoner.

### Målgruppe

Alle ansatte i Helsetilsynet, Helsetilsynet i fylkene og sosialtilsynet hos fylkesmennene.

### Retningslinjer

Det er i dag ingen retningslinjer. Det bør vurderes om det er hensiktsmessig å nedtegnes retningslinjer for hvilke type informasjon som skal ligge på Losen m.v.

## Utfordringer

Prosjektet foreslår :

- sammenfatning og aktuelle lenker i forbindelse med relevante sentrale utredningsprosesser.
- **interaktiv projektkalender** på Losen der deltakere kan laste ned program, sakspapirer og referater. Dette bør etter prosjektets vurdering utredes.

Forankring: avd III. Det forutsettes at avd I og II bidrar både med utforming og innhold.

### 2.5 Avdelingsmøter

Hyppighet og varighet på avdelingsmøtene er ulik fra avdeling til avdeling. Følgelig er det også ulikt hvor mye informasjon som blir formidlet via avdelingsmøtene i de ulike avdelingene og hvor kjapt informasjonen blir formidlet.

#### Forslag:

- Informasjon om viktige saker og beslutninger i ledermøtene formidles til de ansatte via avdelingsmøtene; også informasjon som ikke angår avdelingen direkte. Det bør være åpent for toveiskommunikasjon i ledelsen, dvs diskusjon og at poenger fra diskusjonen bringes tilbake til ledelsen.
- Vi anbefaler at helsedirektøren / ass direktør fra tid til annen deltar i hele eller deler av avdelingsmøtene
- Avdelingslederne kan delta på avdelingsmøter i andre avdelinger på samme måte som ledelsen for å formidle direkte om egne saker.

## Retningslinjer

Det vurderes ikke som aktuelt å utarbeide retningslinjer. Vi anbefaler en større grad av samordning mellom hva som blir formidlet fra ledermøtene via ledermøtereferatene på Losen, på Onsdagsinfo og på avdelingsmøtene.

### 2.6 Ledermøtet

Lederne informerer hverandre om og behandler saker av betydning for Helsetilsynet. Onsdagsinfo, avdelingsmøter og ledermøtereferatene fungerer som informasjonskanaler ut fra ledermøtet til de øvrige ansatte.

Prosjektet foreslår ingen endring.

### 2.7 Lederemøtereferatene på Losen

Lederemøtereferatene på Losen gir informasjon om hvilke saker som er behandlet og hvilke konklusjoner som trekkes. Aktuelle sakspapirer til ledermøtet finnes tilgjengelig i avdelingene.

Prosjektet foreslår ingen endring.

## 2.8 Onsdagsinfo

Helsedirektøren eller assisterende direktør holder hver uke en orientering om aktuelle saker. Onsdagsinfo er fra kl. 11.45 til kl. 12.00. Onsdagsinfo gjengis på Interninfo og på Losen påfølgende dag. Prosjektet har gjennom intervjuer erfart at det er ulike oppfatninger hos medarbeiderne i Helsetilsynet om hvilket utbytte de har av Onsdagsinfo.

### Målgruppe

Alle ansatte i Helsetilsynet

Onsdagsinfo er ledelsens personlige informasjonskanal til de ansatte. Prosjektgruppen anser det for å ligge utenfor vårt mandat å anbefale endringer mht innfold og form, men anbefaler at ledelsen samme med informasjonssjefen vurderer om det ønskede mål med onsdagsinfo oppnås.

## 2.9 Presseknappen

### Målgruppe

De i Helsetilsynet som har behov for fortløpende å være orientert om Helsetilsynets pressekontakt.

### Utfordring

Presseknappen var i utgangspunktet tenkt for en liten gruppe som jobber primært med pressekontakt. Nå er det flere som er mottagere.

### Retningslinjer

Det er i dag ikke nedfelt retningslinjer for presseknappen.

Det bør vurderes om det er hensiktsmessig å utforme retningslinjer og om antall mottagere bør begrenses.

Forankring: informasjonssjef

## 2.10 Fagforum

**Prosjektet har fått forslag om at Fagforum også kan ta opp saker det jobbes med i Helsetilsynet** slik at Fagforum kunne fungere som informasjonskanal for mer prinsipielle og overordnede temaer knyttet til vår virksomhet.

### Retningslinjer

Fagforum bør beskrives i styringssystemet

Forankring: avd III

## 2.11 Intern informasjonsplan for enkeltstående hendelser/møter/prosjekter

Ved alle større enkeltstående hendelser/møter/prosjekter bør det vurderes å lage en informasjonsplan for intern informasjon på samme måte som vi enkelte saker har en plan for eksternt kommunikasjon. For eksempel etter følgende plan:

### *Plan for intern informasjon for vedtak/hendelse/møte og lignende*

Planen gjelder vedtak gjort i .....(møte/forum/dato)

1. Hvem berøres av dette vedtaket?
  - a. direkte
  - b. indirekte
  - c. (hovedgrupper og delgrupper)
2. Hva vet vi om målgruppene, deres forutsetninger, hva vi kan regne med av spørsmål og reaksjoner?
3. Hvordan skal de berørte motta informasjonen?
  - a. Informasjonsform: skriftlig/muntlig, personlig/upersonlig
  - b. Kanal: Interninfo, Onsdagsinfo, e-post, avdelingsmøte, personlig samtale, notat, brev
4. På hvilket tidspunkt skal det informeres? Hvor raskt skal det informeres? Hvem skal få informasjonen og i hvilken rekkefølge?
5. Hvem har ansvar for å informere de respektive målgruppene?
6. Er det satt av tilstrekkelig ressurser til å gjøre informasjonsjobben
7. Tilbakemelding – hvordan sjekke at informasjonen er oppfattet?

Forankring: avd III i samråd med informasjonssjef