

# Riktlinje kommunikation

Principer, metoder och verktyg för  
kommunikation i samverkansarbetet enligt  
huvudöverenskommelsen (HÖK)

2023-09-19

# Innehåll

Bakgrund .....	3
Syfte med riktlinje för kommunikation .....	3
Varför ska vi kommunicera gemensamt? .....	4
Parternas enskilda kommunikation .....	4
Ansvarsfördelning.....	5
Målgrupper .....	6
Hur vi kommunicerar .....	6
Grundläggande budskap .....	7
Bilaga Metoder och verktyg.....	7

# Bakgrund

Kommunerna i Stockholms län och Region Stockholm har samverkat under många år. Idag finns ett tjugotal gemensamma länsövergripande överenskommelser för samverkan kring hälsa, vård och omsorg, något som underlättar för insatser där båda parterna är inblandade. I september 2022 började huvudöverenskommelsen (HÖK) gälla för att skapa ännu bättre förutsättningar för samarbete mellan parternas verksamheter.

Målet med samverkan mellan kommunerna och regionen är att den enskilde ska få en god, sömlös och personcentrerad vård och omsorg, samt att befolkningens hälsa ska förbättras. Det ska ske på ett samordnat, jämlikt och kostnadseffektivt sätt för invånarna i Stockholms län.

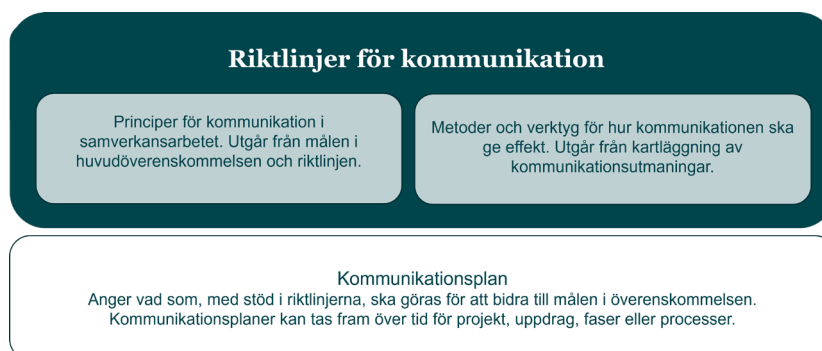
Riktlinjer för kommunikation följer huvudöverenskommelsens intentioner och ska bidra till att nå målen för samverkan.

## Syfte med riktlinje för kommunikation

Riktlinje för kommunikation bidrar till att skapa en gemensam syn på kommunikation som ett strategiskt verktyg i samverkan kring god och nära vård och omsorg och som ett medel för att nå målen i huvudöverenskommelsen (HÖK).

En planerad och konsekvent kommunikation inom och mellan Stockholms läns kommuner och Region Stockholm bidrar till samhörighet, engagemang och förståelse för varandras verksamheter. Gemensamma budskap, rutiner och mallar skapar igenkänning och ett samordnat och kraftfullt intryck – i linje med huvudöverenskommelsens intentioner att utveckla samverkan ytterligare för att nå målen.

*Figur. Schematisk bild av riktlinjens syfte.*



### Syftet med riktlinjen är att:

- Ange varför och hur parterna ska kommunicera gemensamt.
- Anger principer och metoder för kommunikation. Principerna ska säkerställa:
  - Att kommunikation är ett effektivt verktyg för att nå målen med huvudöverenskommelsen.
  - Att kommunikation förenklar och fördjupar det löpande samverkansarbetet.

- Definierar ansvarsfördelning i kommunikationsarbetet.
- Utgör grund för konkreta metoder, verktyg, kommunikations- och aktivitetsplaner.
- Säkrar att vi följer lagstiftning (offentlighetsprincipen, yttrandefriheten och meddelarfriheten, lagen om tillgänglighet till offentlig digital service, klarspråk).

## Varför ska vi kommunicera gemensamt?

Kommunikation är ett centralt verktyg för att lyckas med samverkan och den ambitionshöjning som parterna är överens om i huvudöverenskommelsen. Att kommunicera med en gemensam grund är avgörande för att signalera att samverkan är prioriterat och att få medarbetare i vård och omsorg att förstå varför, hur och vad vi samverkar om. Det är nödvändigt för att bidra till att göra skillnad för målgruppen för samverkan: patienter och brukare med behov av sammanhållna insatser från båda huvudmännen.

I den samverkansorganisation som regionen och kommunerna utvecklat är alla inblandade personer i olika roller kommunikatörer. Det gör alla till experter på sin kommunikation. Det motiverar att det finns riktlinjer, metoder och verktyg för att det ska vara enkelt att kommunicera konsekvent i varje given situation.

Riktlinjen för kommunikation syftar till att:

- Att kommunicera prioriteringar, processer och avgränsningar som beslutas och genomförs länsövergripande företrädesvis genom VIS politiska styrgrupp och VIS tjänstestyrrupp.
- Öka kännedomen på lokal nivå om långsiktiga mål kring god och nära vård samt om arbetet i den länsövergripande samverkan.
- Att bidra med stöd i kommunikation till VIS processledning och samrådsgrupperna i deras ansvar att etablera, förvalta och utveckla samverkansarbetet, bland annat i arbetet med samverkansöverenskommelser.
- Att kommunicera beslut och genomförande av projekt kopplat till fördelning av statliga stimulansmedel.

## Parternas enskilda kommunikation

Samverkan inom god och nära vård och omsorg involverar många parter som var och en har sina befintliga kommunikationskanaler och olika kommunikationsbehov. För att stärka samverkan ska kommunikationen i de enskilda kanalerna utgå från den gemensamma riktlinjen och dess grundbudskap, och anpassas till de kanaler som används och de mottagare som avses. Kommunikationen behöver inte ske samtidigt, utan det är respektive organisations kommunikationsbehov som avgör. Vi använder den metod, kanal och tonalitet som passar bäst i varje specifikt uppdrag. Det kan variera mellan parterna vilken kommunikation som är nödvändig för att uppnå önskad effekt och vårt gemensamma mål.

# Ansvarsfördelning

Figur: Schematisk bild över samverkansorganisationen



En tydlig ansvarsfördelning i kommunikationsarbetet behövs för att det inte ska råda någon tvekan om vem som ansvarar för att insatser planeras, godkänns, genomförs och följs upp. Oavsett vilken roll man har i samverkansorganisationen ansvarar var och en i stor utsträckning för att ställa samman, förmedla och följa upp sin kommunikation. Det ger ett delat ansvar för att allt som kommuniceras ska utgöra ett betydande bidrag till att nå målen för samverkan.

Kommunikationsarbetet följer ansvarsfördelningen i den etablerade samverkansorganisationen. VIS Processledning har ett mandat som syftar till att planera, leda och möjliggöra en fungerande arbetsprocess för samverkansarbetet. Kommunikation är en grundläggande kompetens för processledning. Kommunikationskompetens ska därför adjungeras till VIS Processledning.

Här beskrivs ansvarsfördelning för kommunikationsarbetet inom hela samverkansorganisationen. Detaljerade roller och ansvar beskrivs mer i kommunikations- och aktivitetsplaner för specifika projekt.

- *VIS Politiska styrgrupp*. Talespersoner för politiska beslut.
- *Tjänstestyrgruppen*. Talespersoner för större gemensamma beslut som behöver kommuniceras i hela samverkansorganisationen.
- *Kommunikationscheferna* beslutar om och reviderar vid behov riktlinjer för kommunikation i samråd med tjänstestyrgruppen. Ansvarar för det gemensamma kommunikations- och mediarbetet; Att riktlinjer kommunikation fungerar och följs samt att avgöra frågor som uppstår när offentliga verksamheter samverkar.
- *Arbetsgrupp kommunikation* bistår kommunikationscheferna och VIS processledning. Ansvarar för övergripande kommunikationsplaner och aktiviteter. Planerar och genomför kommunikationsaktiviteter.
- *Talespersoner* – kommunikationscheferna utser talespersoner i situationer där det inte är givet.
- VIS processledning ansvarar för att:
  - Riktlinjer kommunikation omsätts i samverkansarbetet
  - Förankrar/godkänner media- och kommunikationsinsatser
  - Ge uppdrag till arbetsgrupp kommunikation.

Kommunikationscheferna är adjungerade till VIS processledning.

- *Processledare samrådsgrupper* – bistår i arbetet med att synka kommunikationen med VIS processledning/kommunikation.
- *Samrådsgrupperna* – inget ansvar för den löpande kommunikationen.
- *Lokal samverkan* – tar del av den övergripande kommunikationen och riktlinjen för kommunikation men arbetar helt självständigt med sin kommunikation.

## Målgrupper

Målgruppen för samverkan enligt huvudöverenskommelsen är invånare/patienter/brukare med behov av sammanhållna insatser från båda huvudmännen.

För kommunikationsarbetet inom HÖK-samverkan är det dock inte invånare/patienter/brukare som är huvudmålgruppen. Kommunikationsarbetet är istället inriktat på att ge förutsättningar för beslutsfattare och medarbetare inom hälso- och sjukvård och socialtjänst att samverka för att möta invånare/patienter/brukares behov av sammanhållna insatser.

Målgrupperna för gemensamma och enskilda kommunikationsaktiviteter specificeras i särskilda kommunikationsplaner.

## Hur vi kommunicerar

Vår gemensamma kommunikation ska vara tydlig, saklig och anpassad för mottagaren. Kommunikationen ska främja samverkan och bidra till ökad samverkanskompetens.

När vi kommunicerar:

- Visar vi vår gemensamma ambition med samverkan.
- Formulerar vi konkreta och enkla budskap gärna genom att exemplifiera.
- Paketerar vi kunskap och resultat som visar på vinsterna med samverkan för olika målgrupper.
- Ökar vi kunskapen om samverkan och vad den innebär för olika målgrupper.
- Har vi en prestigelös syn på samarbete mellan våra organisationer och verksamheterna.
- Vi kommunicerar hellre tillsammans än var och en för sig när det är möjligt.
- Är vi medvetna om att vi är två organisationer med olika förutsättningar och olika tonalitet, men stärker alltid varandra i vårt budskap.

## Grundläggande budskap

Budskapen är till för att underlätta den gemensamma kommunikationen och budskapsunderlaget är exempel på formuleringar för olika sammanhang och målgrupper. Vi använder vissa utvalda nyckelord i vår kommunikation. Begreppet ”Vård och omsorg i samverkan” används som samlingsbegrepp i den mån det är möjligt i all vår gemensamma kommunikation.

**Nyckelord:** samverkan, samordnad, tillsammans, sömlös vård, god och nära vård och omsorg, digitalisering, personcentrerat, kostnadseffektivt.

## Bilaga Metoder och verktyg

Riktlinjerna fastställdes i september 2023 av kommunikationscheferna på Region Stockholm och Storsthlm. Riktlinjerna är allmänna och långsiktiga. I takt med att samverkansorganisation och samverkansarbetet utvecklas metoder och verktyg med utgångspunkt i riktlinjerna.

7.1 Budskap

7.2 Målgrupper

7.3 Grafisk profil

7.4 Definitioner och tonalitet

7.5 Kanaler

7.6 Kommunikationsguide för olika roller

7.7 Media och talespersoner

## 7.8 Kriskommunikation