

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Jan Nyman, (janny7), Kommunikatör

Granskad av: Caroline Jansson, (carja45), Kommunikatör

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Giltig från: 2026-08-19

Giltig till: 2028-08-19

Mediekommunikation vid Skaraborgs Sjukhus

Förändringar sedan föregående version

Tydligare uppdelning i olika målgrupper, förhållningssätt, arbetssätt och kontakter.

Innehållsförteckning

Förändringar sedan föregående version	1
Innehållsförteckning	1
Sammanfattning	2
Bakgrund och syfte	2
1. Utgångspunkter och syfte.....	2
2. Övergripande förhållningssätt	2
3. Medarbetare.....	3
3.1 Kontakt med media.....	3
4. Chefer och talespersoner	3
4.1 Ansvar och roller	3
4.2 Samordning och kontakt.....	3
4.3 Hantering vid incidenter och medieintresse	4
4.4 Intern och extern kommunikation	4
5. Kommunikatörer	4
5.1 Samordning av mediekontakter	4
5.2 Mediearbete och kanaler.....	4
5.3 Omvärldsbevakning.....	5

5.4 Dialog med media.....	5
6. Gemensamma regler och arbetssätt.....	5
6.1 Fotografering och journalistisk verksamhet	5
6.2 Egna initiativ till media	5
6.3 Insändare och rättelser	6
7. Kontakt.....	6

Sammanfattning

Riktlinje vid kontakt med media för olika grupper av medarbetare inom Skaraborgs Sjukhus.

Bakgrund och syfte

1. Utgångspunkter och syfte

Syftet med denna riktlinje är att säkerställa ett öppet, korrekt och samordnat samspel med massmedia. Riktlinjen ska ge stöd till medarbetare, chefer och kommunikatörer i hur kontakter med media hanteras.

Skaraborgs Sjukhus verkar i en offentlig verksamhet som kontinuerligt granskas. Massmedia har en viktig roll i ett öppet och demokratiskt samhälle genom att informera, kommentera och kritiskt granska. Det är därför viktigt att Skaraborgs Sjukhus är tillgängligt och bidrar till en korrekt och samlad bild av verksamheten.

2. Övergripande förhållningssätt

Kontakter med massmedia ska kännetecknas av öppenhet och tillgänglighet. Skaraborgs Sjukhus ska som huvudregel svara på frågor och endast avstå från att lämna information när det finns lagliga skäl, till exempel sekretess.

I kontakten med media gäller följande:

- Kommunikation ska vara saklig, korrekt och tydlig
- Svar ska ges skyndsamt med hänsyn till medias tidspress
- Budskap ska samordnas för att undvika motstridiga uppgifter
- Patientsekretess ska alltid värnas

När media kontaktar verksamheten ska det ses som en möjlighet att bidra med vår bild av en händelse. Om vi inte deltar i kommunikationen finns risk att bilden formas av andra.

3. Medarbetare

3.1 Kontakt med media

Varje medarbetare har en grundlagsskyddad rätt, men inte skyldighet, att uttala sig i media. Den rätten gäller som privatperson.

Vid kontakt med media ska medarbetare i första hand hänvisa till ansvarig chef eller kommunikationsenheten, särskilt i frågor som rör verksamheten eller där det finns osäkerhet.

Följande gäller vid mediekontakter:

- Sekretessbelagd information får inte lämnas ut
- Medarbetaren ska vara tydlig med i vilken roll hen uttalar sig
- Kommunikation ska vara saklig, korrekt och respektfull
- Vid osäkerhet ska stöd sökas innan svar ges

Det är viktigt att vara medveten om att media ofta arbetar under tidspress.

4. Chefer och talespersoner

4.1 Ansvar och roller

Chefer har ansvar att företräda verksamheten och bidra till en samstämmig och korrekt bild av Skaraborgs Sjukhus.

Endast den som är ansvarig för en verksamhet uttalar sig för sjukhusets räkning inom sitt ansvarsområde.

Ansvarsfördelningen innebär att:

- Övergripande frågor hanteras av sjukhusdirektör, biträdande sjukhusdirektör eller chefläkare
- Medicinska frågor besvaras av verksamhetschef, chefläkare eller specialist
- Personalfrågor hanteras av HR chef
- Ekonomifrågor hanteras av ekonomichef
- Politiska frågor hänförs till styrelsens ordförande via sjukhuskansliet

4.2 Samordning och kontakt

Inför kontakt med media ska kommunikationsenheten kontaktas för samordning. Detta är viktigt för att säkerställa att kommunikationen är enhetlig.

Vid mediefrågor gäller:

- Samordna budskap innan svar lämnas

- Säkerställ om ärendet redan hanteras centralt
- Utse talesperson vid behov

Vid förfrågan om reportage bör verksamheten, om möjligt, ställa upp. Kommunikationsenheten kan ge stöd i förberedelser och budskap.

4.3 Hantering vid incidenter och medieintresse

Vid incidenter eller händelser med medial uppmärksamhet ska arbetet organiseras skyndsamt. Det operativt organisatoriska ansvaret ligger på kommunikationsenheten.

Följande ska göras:

- Samla in relevanta fakta
- Formulera och förankra budskap
- Utse talesperson
- Informera berörda delar av verksamheten
- Säkerställa intern information
- Bemöta frågor i digitala kanaler med fakta

Om ärendet bedöms kunna få stort genomslag är det särskilt viktigt att strukturera arbetet tidigt.

4.4 Intern och extern kommunikation

Så långt som möjligt ska information först ges internt och därefter externt.

Medarbetare ska inte få information om den egna verksamheten via media.

5. Kommunikatörer

5.1 Samordning av mediekontakter

Kommunikationsenheten samordnar kontakter med massmedia och fungerar som stöd till verksamheten.

Arbetet innebär att:

- Förmedla kontakt mellan media och rätt funktion
- Säkerställa samordning av kommunikation
- Stödja chefer och talespersoner

5.2 Mediearbete och kanaler

Kommunikationsenheten ansvarar för planering och genomförande av pressaktiviteter.

Det omfattar:

- Pressmeddelanden
- Pressinformation
- Presskonferenser

Presskonferenser används restriktivt och främst vid större händelser. All presshantering samordnas via kommunikationsenheten.

5.3 Omvärldsbevakning

Kommunikationsenheten följer nyhetsflödet och bevakar sociala medier för att identifiera frågor som kan påverka verksamheten.

Omvärldsbevakning syftar till att:

- Tidigt upptäcka frågor och risker
- Ge verksamheten möjlighet till förberedelse
- Stärka beredskapen i kommunikationen

5.4 Dialog med media

Kommunikationsenheten ger stöd i dialog med media, inklusive vid felaktig rapportering.

Vid behov kan följande göras:

- Begära rättelse
- Föra dialog med journalister
- Ge stöd vid medieetiska frågor

6. Gemensamma regler och arbetssätt

6.1 Fotografering och journalistisk verksamhet

Journalistisk verksamhet och fotografering får inte bedrivas i lokaler där patienter uppehåller sig utan tillstånd.

- Patienters integritet och sekretess ska alltid värnas
- Tillstånd ges av verksamhetschef
- Vid osäkerhet kontaktas kommunikationsenheten

Den som ger tillstånd ansvarar för att sekretess och patientsäkerhet upprätthålls.

6.2 Egna initiativ till media

Skaraborgs Sjukhus kan ta initiativ till kontakter med media för att sprida information.

- Media är både målgrupp och kanal
- Nyheter ska ha tydligt allmänintresse

- Kommunikationsenheten ger stöd i budskap och kontakt

6.3 Insändare och rättelser

Insändare som rör verksamheten bör besvaras för att bidra till saklig information.

- Politiska ställningstaganden besvaras inte
- Faktafel kan korrigeras
- Dialog med journalist rekommenderas

Kommunikationsenheten kan ge stöd i hanteringen.

7. Kontakt

Kommunikationsenheten vid Skaraborgs Sjukhus samordnar mediekontakter.

Presstjänst

Telefon 0500-78 20 20

kommunikationsenheten.skas@vgregion.se

Presstjänsten är bemannad vardagar:

Måndag till torsdag kl 08 till 16

Fredag kl 08 till 15

Camilla Silvesjö, kommunikationschef

070-082 44-81

Jan Nyman, kommunikatör

070-254 41 62

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje

Gäller för: Skaraborgs Sjukhus

Innehållsansvar: Jan Nyman, (janny7), Kommunikatör

Granskad av: Caroline Jansson, (carja45), Kommunikatör

Godkänd av: Stellan Ahlström, (steah), Sjukhusdirektör

Dokument-ID: SKAS9736-1105106649-30

Version: 3.0

Giltig från: 2026-08-19

Giltig till: 2028-08-19