

Kommunikationsstrategi

rekommendationer för parternas kommunikation kring samverkan

Bakgrund & nuläge – i vilket sammanhang kommunicerar vi?

Inom Kommun och sjukvård – samverkan i Göteborgsområdet samverkar regionens hälso- och sjukvård, tandvård, kommunal vård och omsorg, socialtjänst samt skola. En viktig del i samverkansuppdraget är att arbeta förebyggande för att motverka framtida insatser. I Göteborgsområdet ingår Göteborg, Mölndal, Härryda, Partille och Öckerö.

Övergripande mål och syfte för samverkan

Det övergripande målet är att samverkan mellan kommun och region ska bidra till att utjämna skillnader i hälsa. Syftet är att skapa ett mervärde genom att effektivt samordna och individanpassa insatser så att den enskilde får hälso- och sjukvård, tandvård, stöd och omsorg av god kvalitet.

- Parterna ska samarbeta utifrån respektive organisations politiska mål och uppdrag för ökad effektivitet i samordnade processer.
- Kommun och sjukvård, Samverkan i Göteborgsområdet ska fungera som en gemensam arena för vårdssamverkan mellan berörda huvudmän i frågor som berör ingående parter.
- Genom samverkan ska parterna bidra till att resurser används på ett optimalt sätt.
- Samverkan mellan parterna ska skapa förutsättningar för att brukare/patient skall uppleva insatserna som en helhet utan gränser.

Organisering

Kommun och sjukvård – Samverkan i Göteborgsområdet består av mötes forum mellan politiska ledamöter och chefer på olika nivåer, där parterna resonerar och kommer överens om hur de ska samverka för att skapa bästa möjliga vård och omsorg för invånarna. Vårdssamverkan är inte en egen formell organisation, utan ett sätt att organisera dessa dialogforum.

Vårdssamverkan i Göteborgsområdet är organiserad i temagrupperna Barn och unga, Psykiatri, Rehabilitering/Habilitering, Äldre. Flera av dessa grupper har även tillsatt arbetsgrupper under sig. I varje kommun eller stadsområde finns även NOSAM – närområdessamverkan på lokal nivå. För ledning och samordning finns ett politiskt samråd och LGS, Ledningsgruppen för samverkan. Dessutom finns stödfunktioner vid Samverkanskontoret med process- och utvecklingsledare samt en kommunikatör.

Avgränsningar

En viktig avgränsning i denna kommunikationsstrategi är vilket ansvar för kommunikation som vilar på utsedda ledamöter och representanter i grupper och vilket som utförs av stödfunktionen på Samverkanskontoret.

En annan viktig avgränsning handlar om vilket kommunikationsarbete som kan sägas höras till samverkansorganiseringen och vilket som ingår i parternas ordinarie verksamhet. Samverkan i Göteborgsområdet har ingen formell möjlighet att besluta hur parterna ska agera i kommunikationsfrågor och är inte heller en egen organisation. Det innebär att strategin handlar om *rekommendationer* för parternas kommunikation kring samverkan. I de fall kommunikationen skall genomföras av Samverkanskontoret kan ett sådant uppdrag beslutas av LGS.

Mål – vilka effekter vill vi uppnå med kommunikationen?

Det övergripande målet för kommunikationen är detsamma som för samverkan i stort:

- Det övergripande målet är att samverkan mellan kommun och region ska bidra till att utjämna skillnader i hälsa

Mer specifika mål för kommunikationen i samverkan:

- Information förs vidare mellan olika nivåer av samverkan och vidare ut i verksamheterna och omvänt.
- Mötesplatser skapas, där samverkan kan diskuteras.
- Dokument så som överenskommelser och rutiner är lättillgängliga och välkända/-använda inom verksamheterna.

Syfte – varför ska vi kommunicera?

Samverkan är i sig till stor del kommunikation. För att uppnå de mål som finns för samverkan krävs kommunikation – både i form av forum för diskussion och att information tillhandahålls.

Hinder – vad kan försvåra kommunikationen?

Otydlighet i ansvarsfördelning. Konflikt mellan mål för samverkan och parternas egna mål och prioriteringar. Frågor kring detta bör alltid tas upp på möten för att kunna tydliggöras.

Budskap – vad ska kommuniceras?

- Avtal och överenskommelser – deras syfte, innehåll och metoder för implementering.
- Samverkan är ett betydelsefullt sätt att nå det övergripande målet att utjämna skillnader i hälsa. Kommunikationen ska främja samverkan och bidra till ökad samverkanskompetens.

Strategi – vad använder vi för metoder för att kommunicera?

En viktig del av strategin är att tydliggöra uppdelningen mellan ingående parter å enda sidan och samverkanskontoret å andra sidan, när det gäller uppdrag och ansvar för kommunikationen.

Kommunerna och regionens verksamheter inom Göteborgsområdet

Samverkansparterna har enats om följande rekommendationer om hur kommunikationen skall ske inom respektive huvudmans ansvar:

- Information så som beslut (ställningstagande) och rekommendationer från möten skall föras vidare från varje representant/ledamot till den verksamhet man tillhör. (I uppdraget ingår även att *genomföra* beslut och rekommendationer i verksamheten.)
- Sprida kännedom om avtal och riktlinjer etc. från samverkan och vidare ut i den egna verksamheten.
- Förankring av diskussioner och beslut – i båda riktningarna, dvs även fånga upp synpunkter från medarbetare och föra in dessa i diskussionerna inom samverkan.

Samverkanskontoret

Stödfunktionerna på samverkanskontoret har i uppdrag att stötta parterna med kommunikationsinsatser. Det handlar om att:

- Förse parterna med aktuell information kopplad till vårdssamverkan.
- Se till att avtal och riktlinjer är uppdaterade och tillgängliga för såväl representanter och ledamöter i samverkan som medarbetare i övrigt inom verksamheterna.
- Underlätta kommunikationen inom och mellan grupper och verksamheter i samverkan, genom att hålla kontaktuppgifter, mötestider och mötesanteckningar etc. lättillgängliga och uppdaterade på hemsidan för Vårdssamverkan i Göteborgsområdet:
www.vardsamverkan.se/goteborgsomradet

Målgrupper – vem/vilka vill vi kommunicera med?

De primära målgrupperna är chefer i verksamheterna samt politiker och i viss mån även medarbetare samt brukarorganisationer/-representanter. Chefer ska i sin tur vara en länk vidare till sekundära målgrupper i verksamheterna, dvs medarbetare.

NOSAM-nivå

I NOSAM sitter valda lämpliga funktioner från ingående parter. Ledamöterna utses av respektive organisation med mandat att samarbeta. Samverkan är en pågående process och kontinuitet är viktigt. Ersättare utses inte. Brukarmedverkan ska genomsyra samtliga områden. Sahlgrenska Universitetssjukhuset (SU) utser kontaktpersoner och representanter ska bjudas in vid behov. Temagruppernas processledare kan medverka vid NOSAM-möten i temaspecifika frågor.

Temagruppernivå

Temagrupperna består av verksamhetsansvariga chefer i linjeorganisationen eller annan nyckelperson med specifik kunskap samt processledare för temagrupp. Här återfinns även representanter för brukarorganisationer.

Ledningsgrupp

Gruppen består av förvaltningschefer eller motsvarande mandat från ingående kommuner, primärvård (offentlig och privat) samt sjukhus, närsjukhus, habilitering och hälsa, tandvård samt processledaren för LGS.

Politisk nivå

De politiska organen representeras av ordförande från berörda nämnder och styrelser som ordinarie representant samt ersättare från presidiet med närvaro- och yttranderätt.

Kanaler – vilka vägar använder vi för kommunikationen?

1. Hemsidan – fungerar dels som samlingsplats för grupper (aktuella dokument, kontaktuppgifter, mötesanteckningar etc.) och dels som kunskapsbank gällande olika ämnen där samverkan sker (avtal, rutiner, inbjudningar till föredrag m.m.)
2. Ordinarie möten – här sker en viktig del av den kommunikation som är samverkan. Punkter att föra vidare till och från verksamheterna skall alltid finnas med på mötesagendan
3. Konferenser, föreläsningar och gemensamma utbildningar – för att informera om samverkan, implementering av överenskommelser och rutiner etc. Kompetensutveckling i frågor där samverkan sker och inte minst för förankring, diskussion och att fånga upp synpunkter.
4. E-post – i första hand kortare meddelanden som hänvisar till hemsidan, där mötesanteckningar, överenskommelser, inbjudningar etc. finns att läsa/hämta.
5. Nyhetsbrev – skickas ut cirka fyra gånger per år med de viktigaste aktuella nyheterna, som också finns på hemsidan. Nyhetsbrev är ett sätt att påminna mottagarna om vårdsamverkan och att aktuell information finns på hemsidan.

Ansvarsfördelning – vem gör vad för att genomföra kommunikationen?

Ledamöter och representanter i grupper har ett stort ansvar för kommunikationen, som är en nyckel i samverkan. Stödfunktionerna på Samverkanskontoret stöttar och utför visst praktiskt kommunikationsarbete.

Ledamöter och representanter i grupper

Det viktigaste i uppdraget gällande kommunikation är förankringsarbetet – både att fånga upp/lyfta in synpunkter och frågor från den verksamhet man representerar och att föra vidare information och beslut från grupperna till verksamheten.

Samtliga ledamöter/representanter i de olika samverkansgrupperna har ansvar att förankra frågor i egen verksamhet och vara informationsbärare till och från vårdsamverkansarenan och att samtliga chefsnivåer är delaktiga i besluten om samverkan.

Varje huvudman ansvarar för att fatta beslut och genomföra det som överenskommit i den egna linjen/organisationen. Därför är det viktigt att representanterna i samverkansgrupperna har mandat att samarbeta, diskutera och efter förankring besluta i strategiska frågor.

Stödfunktionen – processledare och kommunikatör

Stödfunktionen ska vara en länk i kommunikationen mellan det regionala, delregionala och lokala arbetet.

Processledare stöttar tema- och arbetsgrupper, LGS och det politiska samrådet.

Kommunikatörens ansvar:

- Uppdaterar och utvecklar hemsidan så att den är aktuell, relevant och lättillgänglig för målgrupperna/användarna.
- Publicerar styrdokument, minnesanteckningar, årsrapport och övriga dokument på hemsidan.

- Stöttar processledarna när det gäller dokument, inbjudningar med mera, så att kommunikationen blir enhetlig genom mallar och praktiskt stöd.
- Tar fram rutiner för kommunikation, t.ex. instruktioner för hur information som går ut via gruppernas representanter bör förankras i verksamhet/organisation.
- Sammanställer nyhetsbrev.
- Sammanställer årsrapport för vårdssamverkan i Göteborgsområdet.
- Övrigt kommunikationsarbete vid behov och i mån av tid.

Aktivitetsplan – vad ska göras och när?

- Varje möte inom vårdssamverkans organisering avslutas med en sammanställning av punkter att föra vidare i verksamheterna.
- Mötesanteckningar publiceras på hemsidan snarast efter möte (av kommunikatör eller processledare) och e-post skickas ut med länk till anteckningarna (ev. bilaga) och även länkar till ev. övriga relevanta dokument.
- Kommunikation sker mellan LGS och Politiskt samråd via gemensamma möten en till två gånger per år samt vid träff med presidiet. Representanter från LGS, temagrupper och NOSAM träffas en gång per år för dialog om utvecklingsområden.
- NOSAM ska bjuda in processledarna och representanter från specialistsjukvården vid behov.
- Nyhetsbrev skickas ut kvartalsvis.

Uppföljning – hur & när mäter vi om vi uppnått målen för kommunikationen?

Årsrapporten som tas fram i slutet av varje år innehåller avsnitt om kommunikation som återkopplar till målen i denna strategi. Mätningar kan göras genom enkäter i verksamheterna kring kännedom om specifika frågor, deltagande i konferenser och utbildningar, besök på hemsidan med mera.