

**HELSETILSYNET**

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene

Styrende dokument  
Utgitt av Statens helsetilsyn

Saksbehandler:	NVE 17.04.2012
Godkjent av:	LHA 23.04.2012
Sist vedtatt:	2.9.2014
Vurderes innen:	31.12.2017
Ansvarlig avdeling:	Ledelsen
Saksnummer:	2010/1278
Gjelder for:	Statens helsetilsyn
Plassering Losen:	Formidling.../Kommunikasjonspolitik

## Kommunikasjonspolitik for Statens helsetilsyn

## Innhold

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Forankring.....</b>	<b>3</b>
2.1	<b>Strategiplan for Helsetilsynet 2010 - 2012 .....</b>	<b>3</b>
2.2	<b>Den statlige kommunikasjonspolitikken .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Kommunikasjonsutfordringer .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Omdømme/profil.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Kommunikasjonsmål – interne og eksterne .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Statens helsetilsyns målgrupper .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Roller og ansvar .....</b>	<b>9</b>
<b>8</b>	<b>Rammer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet .....</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Regler og retningslinjer .....</b>	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Veien videre .....</b>	<b>11</b>

## 1 Innledning

Statens helsetilsyns kommunikasjonspolitik omfatter både kommunikasjon med våre samarbeidspartnere og målgrupper og vår interne kommunikasjon. Regjeringen vedtok en statlig informasjonspolitik i 1993 og reviderte den i 2001. I 2009 kom en ny oppdatert versjon, Statens kommunikasjonspolitik, som er retningsgivende for all statlig virksomhet. Offentlige virksomheter må se på sin kommunikasjonspraksis opp mot målene i denne politikken.

Kommunikasjonspolitikken for Statens helsetilsyn tar utgangspunkt i Statens kommunikasjonspolitik.

Statens helsetilsyns overordnede kommunikasjonsmål er:

**Vi skal praktisere en størst mulig grad av åpenhet for å bidra til trygge sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester.**

Kommunikasjonspolitikken beskriver hvilke målgrupper Statens helsetilsyn 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. Kommunikasjonspolitikken gjelder for alle i Statens helsetilsyn. Det er viktig at alle ansatte vurderer kommunikasjon og informasjon som virkemiddel i sin oppgaveløsning både internt og eksternt.**

## 2 Forankring

### 2.1 Strategiplan for Helsetilsynet 2010 - 2012

Strategiplanen gir retning for utviklingen av tilsynet med sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester. Strategiplanen angir temaer som skal ha særlig oppmerksomhet i perioden planen gjelder. Disse temaene danner også et utgangspunkt for kommunikasjonspolitikken. Men aller viktigst for denne kommunikasjonspolitikken er de lovpålagte oppgavene og de kommunikasjon utfordringene disse gir oss.

De politisk gitte målene for Statens helsetilsyn har klare informasjons- og kommunikasjonsaspekter. Tilsynsmyndighetens virksomhet bygger på krav i lovgivningen. Overordnet er at vi skal se til at samfunnets krav etterleveres, og gripe inn mot svikt.

<b>Politisk gitte mål</b>	<b>Informasjonsaspekt eksternt</b>
Se til at samfunnets krav etterleves og gripe inn mot svikt.	Informere om innholdet i (lov)krav og konsekvenser av eventuell svikt
Vurdere om sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester samhandler tilstrekkelig.	Kommunisere resultater fra våre tilsyn og konsekvenser for brukerne når samhandlingen ikke er god nok.
Ivareta rettssikkerhet for befolkningen i møte med tjenestene gjennom tilsynsvirksomhet og klagebehandling, og personellens rettssikkerhet i behandling av tilsynssaker.	Bidra til at helse-, barnevern- og sosialpersonell, samt publikum, har tilgang til informasjon om rettigheter og klagemuligheter for å ivareta befolkningens rettigheter og personellens rettssikkerhet.
Bidra til at befolkningen får 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, og bygge opp gode dialoger med tjenestene.
Tilsynsobjektene skal møtes med respekt.	Skape og opprettholde en god dialog.
Ha dialog med brukere, pårørende og pasienter.	Skape og opprettholde en god dialog. Informere om Statens helsetilsyns oppgaver og virksomhet. Undersøke målgruppens oppfatning av Statens helsetilsyn jevnlig.
Utføre tilsynet likt i landet etter gjeldende lovkrav	Videreføre og styrke dialogen med fylkesmennene. Informere om gjeldende praksis, og samle, vurdere og viderefremme erfaringer.
Bidra til at statens tilsyn med kommunene utføres helhetlig og samordnet.	Informere helhetlig og samordnet i forbindelse med tilsyn.
Respektet det kommunale selvstyret.	Skape og opprettholde en god dialog.
Vurdere om kommunene og fylkeskommunene oppfyller sine plikter etter lov om folkehelsearbeid.	Skape og opprettholde en god dialog med tilsynsobjektene. Formidle funn fra tilsynsvirksomheten til publikum.

## 2.2 Den statlige kommunikasjonspolitikken

Kommunikasjonspolitikken for statsforvaltningen består av tre mål og seks prinsipper:

### **Hovedmålene**

Målene for kommunikasjonspolitikken er at befolkningen skal

- få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

### **Forutsetningene**

Forutsetningene for å nå disse målene er at staten:

- har kunnskap om sine målgruppers behov, forutsetninger og synspunkter
- deltar i samfunnsdebatten og understøtter økt demokratisk deltakelse
- bruker et godt og klart språk som kan forstås av alle
- sikrer at offentlig informasjon og kommunikasjon er pålitelig og samordnet
- kommuniserer og informerer målrettet og effektivt slik at målgruppene nås
- utnytter mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler effektivt og formålstjenlig
- viser respekt og imøtekommenhet i sin kommunikasjon

### **Prinsippene**

#### **Åpenhet**

Med åpenhetsprinsippet menes blant annet at befolkningen skal møte en åpen og tilgjengelig stat som er lyttende, imøtekommende og viser dem respekt.

Staten må legge vekt på god kontakt med mediene og sikre dem og innbyggerne innsyn i sin virksomhet. Mediene har en viktig demokratisk rolle.

#### **Medvirkning**

Medvirkningsprinsippet innebærer at staten skal gi berørte innbyggere mulighet til å fremme sine forslag og synspunkter på fysiske og elektroniske møteplasser.

#### **Nå alle**

Med nå alle-prinsippet menes at staten gjennom sin informasjonsvirksomhet skal inkludere alle berørte innbyggere og grupper i samfunnet. Staten skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til de gruppene man skal nå.

#### **Aktiv**

Aktivprinsippet betyr at statlige virksomheter til enhver tid skal gjøre aktuell informasjon tilgjengelig, uten at det må fremmes krav om innsyn.

**Helhet**

Helhetsprinsippet innebærer at statlige virksomheter skal samordne sin informasjon og informasjonsvirksomhet med andre relevante statlige, kommunale og private virksomheter, slik at informasjonen fremstår helhetlig for mottakeren.

**Linje**

Linjeprinsippet vil si at ansvaret for informasjon og kommunikasjon følger saksansvaret, både for ledere og medarbeidere (se vedlegg I, Statens helsetilsyns eksterne kommunikasjon).

### 3 Kommunikasjonsutfordringer

Statens helsetilsyn ser utfordringer knyttet til å:

1. ta initiativ overfor og målrettet formidle tilsynserfaringene til tjenestene og publikum
2. komme i dialog med viktige brukergrupper
3. betjene mediene raskt nok
4. kommunisere at vi er et uavhengig tilsyn med høy faglig integritet
5. tilpasse budskap og kanaler til de enkelte målgrupper, særlig ledere og personell i tjenestene og virksomhetene, og brukere/pasienter/pårørende
6. etablere god intern kommunikasjon mellom avdelingene i Statens helsetilsyn og med fylkesmennene
7. finne et riktig nivå når det gjelder bruk av sosiale medier i Statens helsetilsyn

### 4 Omdømme/profil

Statens helsetilsyn er avhengig av et godt omdømme blant dem vi fører tilsyn med, blant berørte brukere og pasienter, pårørende, allmennheten og politikere. På den måten kan vi etablere gode dialoger, og informere om funn fra tilsynsarbeidet og avgjørelser i tilsyns- og klagesaker. For å opprettholde et godt omdømme må vi blant annet ha høy faglig integritet og solid kompetanse innen barnevern-, sosial- og helsefag og jus.

Vi vil derfor følge med på hvordan omdømmet vårt utvikler seg gjennom ulike undersøkelser og synspunkter fra brukere og pasienter.

### 5 Kommunikasjonsmål – interne og eksterne

På bakgrunn av den foregående beskrivelsen av strategiplan, statlig kommunikasjonspolitik, viktige utfordringer og ønsket omdømme (punktene 2, 3 og 4), har vi valgt følgende visjon og delmål for vår kommunikasjonsvirksomhet:

#### Overordnet kommunikasjonsmål/visjon:

---

**Vi skal praktisere en størst mulig grad av åpenhet for å bidra til trygge sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester.**

**To eksterne delmål:**

- Statens helsetilsyn og fylkesmennene skal avdekke svikt og formidle funnene fra tilsynsarbeidet til offentligheten, myndighetene og tjenestene. Vi skal kommunisere slik at tilliten til sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester opprettholdes. Det kan skje ved at vi både bidrar til å forebygge svikt og synliggjør at vi gjør det.

Dette delmålet innebærer at Statens helsetilsyn må informere om sine oppgaver, sin virksomhet og formidle erfaringene fra tilsyn.

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

Dette delmålet betyr at vi må formidle erfaringene på en slik måte og i en slik form at vi når målgruppene våre. For å oppfylle målet må Statens helsetilsyn innhente kunnskap om hvordan målgruppene mottar og forstår den informasjonen vi formidler.

**To interne delmål:**

- Det skal være god informasjonsflyt i Statens helsetilsyn. Den interne informasjonen og kommunikasjonen skal bidra til å styrke lagånden i organisasjonen.
- Medarbeiderne i Statens helsetilsyn skal informeres om nye regler og ordninger på en rask og effektiv måte. De skal også få informasjon om relevant faglig oppdatering og ledelsesbeslutninger som berører deres arbeidssituasjon.

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

Informasjonen fra Statens helsetilsyn til fylkesmannsembetene skal være samordnet mellom avdelinger og saksområder. Intranettet (Losen) er den viktigste kanalen for informasjon på tvers i organisasjonen og til fylkesmennene. Intranettet skal inneholde aktuell informasjon, være oppdatert og lett å finne fram i. Statens helsetilsyn skal også samordne sin kommunikasjon med fylkesmannsembetene når det er relevant.

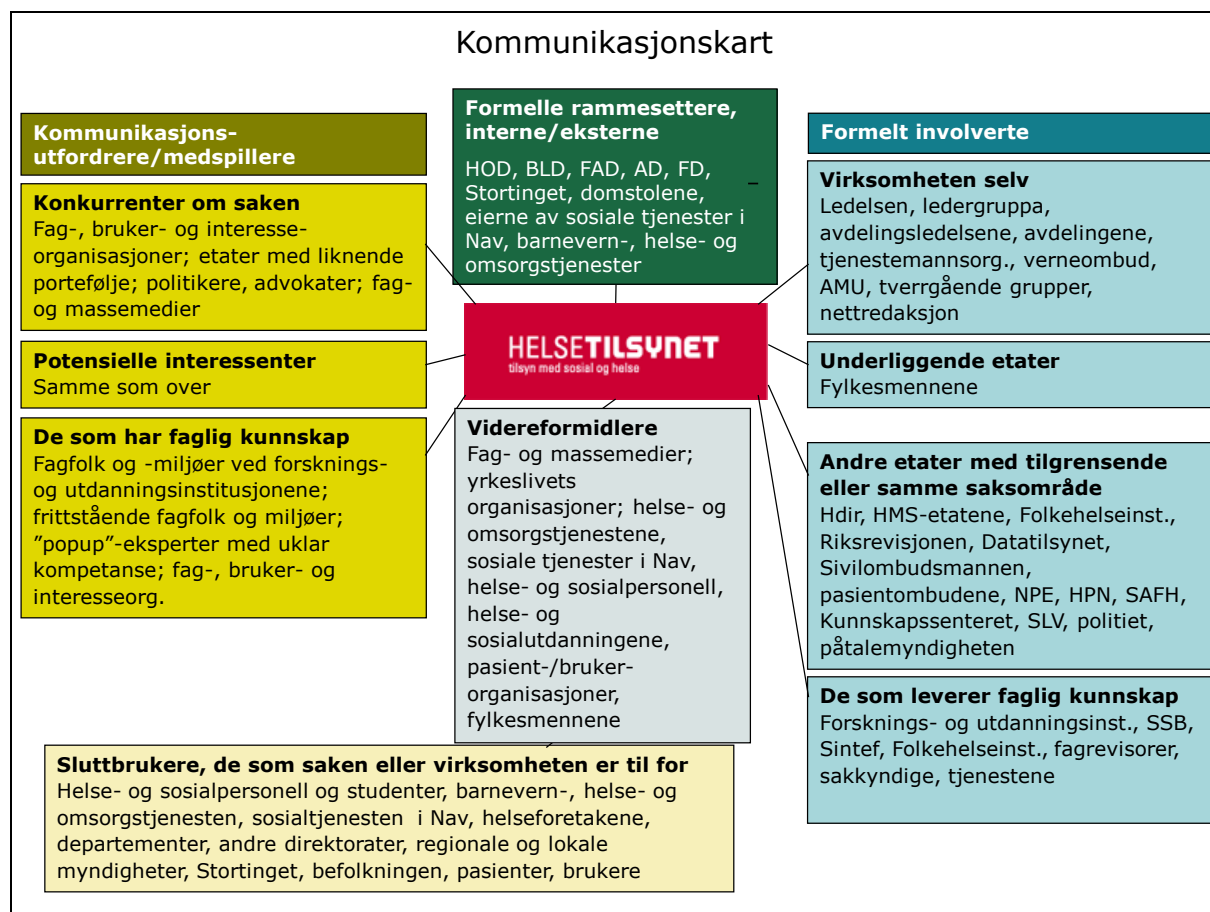
## 6 Statens helsetilsyns målgrupper

Våre viktigste målgrupper er sosiale tjenester i Nav, barnevern-, helse- og omsorgstjenester. Vi kommuniserer også med en rekke forskjellige interne og eksterne aktører, og har ulike relasjoner til disse. Mange vil være direkte berørt av arbeidet vårt, men ikke alle. Mange vil likevel ha meninger om arbeidet vi gjør.

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 målgruppene er et hensiktsmessig utgangspunkt. Både informasjonsbehov og det som eventuelt hindrer oss i å nå frem med vårt budskap, bør identifiseres.

Målgruppene våre er satt inn i et kommunikasjonskart slik figuren nedenfor viser. Kommunikasjonskartet danner utgangspunkt for en presisering av målgruppene i det enkelte tilfelle.

Målgruppene er nærmere beskrevet i en tabell som følger som vedlegg til dette dokumentet.





## 7 Roller og ansvar

Den statlige kommunikasjonspolitikken, Helsetilsynets strategiplan og andre rammegivende dokumenter legger føringer for rollefordelingen mellom ledelsen, saksbehandlerne og kommunikasjonsdirektøren. Innenfor disse føringene har Statens helsetilsyn trukket opp retningslinjer for sin praksis.

Direktøren har det overordnede og samlede ansvar for kommunikasjon og informasjon fra Statens helsetilsyn og internt i organisasjonen. Ansvarer innebærer blant annet å sikre at informasjonen er forsvarlig og holder en profesjonell standard. Direktøren har også ansvaret for at Statens helsetilsyn har tilstrekkelig kommunikasjonsfaglig kompetanse og ressurser, og skal sørge for at kommunikasjonsplaner og -praksis ivaretar målgruppene.

Direktøren har delegert det praktiske og administrative ansvaret for den løpende kommunikasjonsvirksomheten til kommunikasjonsdirektøren.

Direktør og assisterende direktør er sentrale i den eksterne kommunikasjonen både i media og overfor sentrale målgrupper.

Avdelingsdirektørene har ansvar for kommunikasjon og informasjon innenfor sine områder. Avdelingene skal integrere kommunikasjonsmål i virksomhetsplanen og skal i samarbeid med kommunikasjonsdirektøren legge strategiske og konkrete planer for kommunikasjonsarbeidet på sitt område. Avdelingsdirektørene skal ta kontakt med kommunikasjonsdirektøren på et tidlig tidspunkt i planleggingen av nye prosjekter, tiltak eller saker som kan tiltrekke seg medias og offentlighetens interesse.

Avdelingsdirektørene skal legge til rette for at organisasjonen kan offentliggjøre åpne data fra avdelingens ansvarsområder.

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

Mellomlederne har det operative ansvaret for kommunikasjonen på sine områder. De har ansvar for å bringe fram og formidle resultatene av arbeidet på disse områdene. Mellomlederne skal vurdere og levere kommunikasjonsprodukter som synliggjør fagområdene den enkelte leder har ansvar for. Dette kan være rapporter, artikler, kronikker, oppsummeringer til nettsiden og lignende. Mellomleder skal også delta i eksterne, relevante fora (møter, seminarer, konferanser og lignende) og videreformidle resultater fra arbeidet vårt.

Kommunikasjonsdirektøren skal ta initiativ til, planlegge og samordne kommunikasjon og informasjonstiltak i regi av Statens helsetilsyn. Kommunikasjonsdirektøren er tilknyttet ledelsen som rådgiver i informasjons- og kommunikasjonsspørsmål og har løpende strategidiskusjoner med ledelsen. Kommunikasjonsdirektøren skal utarbeide retningslinjer for kommunikasjon og gi avdelingene råd og veiledning i kommunikasjonsfaglige spørsmål. Kommunikasjonsdirektøren har også et overordnet ansvar for nettbaserte informasjonsløsninger. Dette inkluderer det redaksjonelle ansvaret (delegert fra direktøren) for internett og intranett.

Administrasjonsavdelingen har ansvaret for viktige servicefunksjoner som resepsjon, sentralbord, arkiv og bibliotek, som ofte er brukernes første møte med Statens helsetilsyn. 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. De skal ta kontakt med sin leder i saker som kan ha allmennhetens interesse, og i 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 når det haster også med kommunikasjonsdirektøren, i saker som kan utvikle seg til å bli en mediasak.

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

## 8 Rammer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet

**Regelverk som er relevant i forbindelse med informasjonsarbeidet:**

- [Offentleglova](#)
- [Pasient- og brukerrettighetsloven](#)
- [Helsetilsynsloven](#)
- [Barnevernloven](#)
- [Helse- og omsorgstjenesteloven](#)
- [Psykisk helsevernloven](#)
- [Lov om spesialisthelsetjenesten m.m.](#)
- [Smittevernloven](#)
- [Sosialtjenesteloven](#)

**Dokumenter som styrer statlig helseforvaltning**

- Retningslinjer for virksomhetsstyringen i Helse- og omsorgsdepartementet av 31. januar 2011

## 9 Regler og retningslinjer

**Interne styrende dokumenter**

- Håndbok for Helsetilsynets håndtering av henvendelser fra media, datert 31.01.2012
- Gode råd og regler for kontakt med massemedier. Vedtatt 31.01.2012
- Rutiner for Rapport fra Helsetilsynet vedtatt i ledermøtet 9. mars 2005

- TILSYNSMELDING 2011 (TM2011) – styringsdokument
- [Språkprofil for Statens helsetilsyn](#), revidert i mars 2016
- [Retningslinjer for rapportskrivning – Statens helsetilsyn](#). Internserien 6/2011
- [Prosedyre for produksjon av eksterne artikler](#)
- [Rutine for Internserien 22.5.2015](#)
- [Retningslinjer for publisering på Losen og Helsetilsynet.no](#) (for alle)
- [Prosedyre for publisering av vedtak i hendelsesbaserte tilsynssaker på \[www.helsetilsynet.no\]\(http://www.helsetilsynet.no\)](#)
- [Rutinehåndbok for helsetilsynet.no](#) (til bruk for dem som publiserer på nettstedet)
- [Rutinehåndbok for Losen](#) (til bruk for dem som publiserer på Losen/Interninfo)

## 10 Veien videre

I tillegg til løpende kommunikasjonsoppgaver, skal følgende oppgaver gjennomføres.

- Det lages en egen publiseringsplan i forbindelse med virksomhetsplanarbeidet som inneholder utgivelser i serien Rapport fra Helsetilsynet, viktige veiledere i Internserien, nye stoffkategorier på [www.helsetilsynet.no](http://www.helsetilsynet.no), artikler og kronikker, formidling og undervisning og eventuelle annonsekampanjer.
- Viktige foredrag bør publiseres på nettsida vår. I den grad det er mulig, bør det i forbindelse med virksomhetsplanarbeidet vurderes hvilke arenaer vi ønsker å prioritere.
- Forbedringspunktene i EPSO-rapporten som gjelder kommunikasjon følges opp.
- Vi bør ha møter med aktuelle brukerorganisasjoner, pasientombud og pårørende grupper. Dette kan organiseres for eksempel som et panel i forbindelse med prioritering av tema for tilsyn.
- Lysarksett med presentasjon av Statens helsetilsyn på norsk og engelsk må oppdateres.
- Det bør nedsettes en egen arbeidsgruppe som skal se nærmere på hvilke muligheter sosiale medier byr på for Statens helsetilsyn. Arbeidsgruppen bør utarbeide retningslinjer for bruk av sosiale medier i jobbsammenheng for medarbeiderne i organisasjonen.
- Avdeling I utreder i samarbeid med nettredaksjonen om og hvordan vi eventuelt kan presentere tilsynssaker som avsluttes hos Fylkesmannen på nettsidene våre. Spesielt gjelder dette saker hvor systemperspektivet har vært tema og rettighetsklager.
- Når NESTOR er implementert utreder Avd I og nettredaksjonen hva slags statistikk som bør publiseres på nettstedet, og om det er områder som ikke er dekket av NESTOR vi bør utarbeide statistikk for i tillegg.
- Rapportmal for tilsynsrapporter skal revideres, og det skal utformes maler for andre tilsynsmetoder. Avd III og nettredaksjonen må delta i arbeidet om malene sammen med avd II, bl.a. for å sikre at rapportene kan publiseres enklest mulig og at de blir enkle i bruk.

- Retningslinjer for rapportskriving skal evalueres medio 2013. Det skal årlig arrangeres en samling for rapportforfattere for å gi faglig påfyll.
- Det må holdes kurs i bruk av mal for store dokumenter. Det bør i den forbindelse utarbeides råd om strukturering av slike dokumenter i tråd med rapportretningslinjene.
- Hver første onsdag i måneden varer Onsdagsinfo i 45 minutter. Avdelingene eller ledelsen kan benytte denne tiden til å informere om saker som resten av organisasjonen har nytte av å vite om. Det skal settes av tid til spørsmål og diskusjon.
- Avd. III bør oftere delta på avdelingsmøter i de øvrige avdelingene for å orientere om aktuelle verktøy, nye prosedyrer osv.
- Det bør holdes kurs i kvantitativ analyse og formidling av slike data (inkl. bruk av grafikk).
- Det bør arrangeres kurs i presentasjonsteknikk, inkl. å holde foredrag, utarbeide Powerpoint-presentasjoner.
- Avd III etablerer en prosedyre for å lage redigerte videosnutter for intranettet.