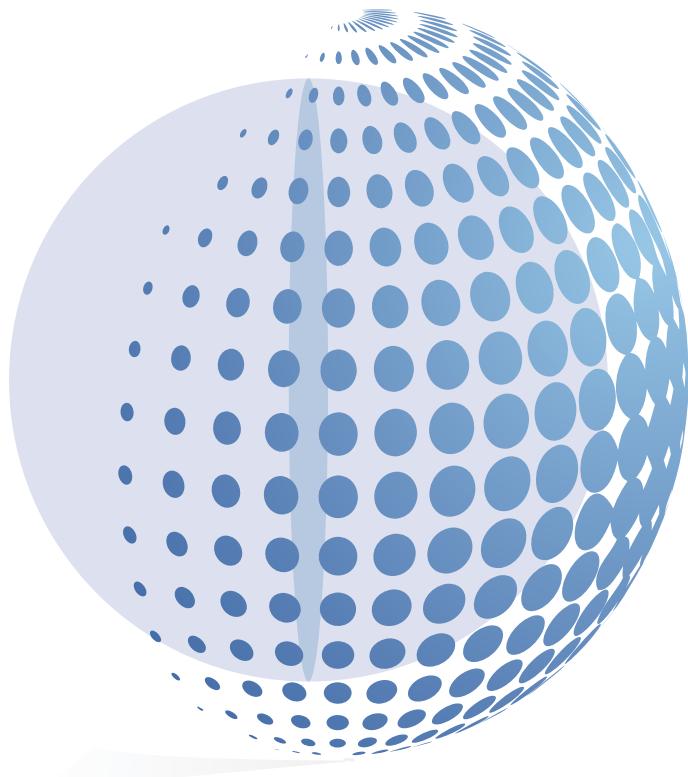


# KOMMUNIKASJONS PLATTFORM





# Alle kommuniserer

Vi kommuniserer gjennom det vi seier, våre handlingar og vår veremåte. Oftast utan at vi reflekterer over det.

Som medarbeidar har vi ansvar for vår eigen kommunikasjon. Det gjeld i dialog med kollegaer, kundar, pasientar og samarbeidspartnarar. Dette handlar om å skape tillit og ein kultur vi ønskjer å være ein del av.

Denne kommunikasjonsplattforma byggjer på Helse Vest sin strategi, «Helse 2035», og vår eigen SAV strategiplan. Der finn ein dei viktigaste prinsippa som ligg til grunn for kommunikasjonsarbeidet og korleis kommunikasjon skal medverke til å nå våre mål.

## Pasienten si helseteneste

Pasienten si helseteneste handlar om at pasientane skal vere trygge på at dei får hjelp når dei treng det, at dei får relevant og god informasjon og har mogelegheit til å påverka si eiga behandling.

Gjennom god faglig informasjon skal vi bidra til uka etterleving og mindre biverknader av legemiddel-behandlinga.

Vi skal vere spesialisthelsetenesta sitt kompetansemiljø på legemiddelområdet og kunne gi gode råd, samt følgje opp og utvikle fagfeltet på ein god måte.

# Mål

- Skape tillit og godt omdømme
- Understøtte pasienten si helseteneste
- Bidra til trygg legemiddelbruk og pasienttryggleik
- Fremje tenester og tilbod
- Sikre god intern informasjonsflyt og kunnskapsdeling mellom einingar og forretningsområder
- Utvikle ein open og inkluderande bedriftskultur
- Redusere miljøavtrykk frå verksemd og legemiddel, samt fremje kunnskap om miljøfaktorar

# Målgrupper

- Pasientar, pårørande og andre kundar
- Befolkinga
- Eigne medarbeidrarar
- Jobbsøkjarar
- Føretaka og dei tilsette i Helse Vest
- Samarbeidspartnarar
- Eigar og myndigheter

# Årshjul

Konkrete kommunikasjonsaktivitetar for å oppnå måla vert planlagt kvart semester i samarbeid mellom kommunikasjonseininga, fagavdelinga og apotekarar.

# Prinsipp for informasjon og kommunikasjon i SAV

## Tydeleg og truverdig

Vi skal vere tydeleg og profesjonell i all vår kommunikasjon. Bodskapen og språket som nyttast skal vere tilpassa målgruppene, med tydeleg avsendar.

## Open og tilgjengeleg

Informasjon er lett tilgjengeleg i relevante kanalar, internt og eksternt. Vi tek teknologisk utvikling, informasjonstryggleik og personvern på alvor.

## Integrert

Vi skal ha ein heilskapleg kommunikasjon som er ein tilpassa og integrert del av aktivitetane i SAV.



# Ansvar

## Alle sitt ansvar

Alle medarbeidrarar i SAV er ansvarleg for å halda seg oppdatert på informasjon som vert gjeven, ta opp saker som er relevante i rett fora og til rett tid, og gje innspel der det er aktuelt. Det gjeld både i formelle og uformelle situasjonar, skriftleg og munnleg.

Sjå og SAV leiar og medarbeidarplakat, særleg punkta om kommunikasjon og relasjon.

## Leiing og nøkkelpersonar

Ansvar for informasjon og kommunikasjon følgjer SAV sin organisering av verksemda. Administrerande direktør (AD) har det overordna ansvaret. Leiarar og dei med ansvar på tvers av avdelingar og/eller forretningsområdar/nøkkelområder, samt medarbeidarane sine representantar, har kontinuerleg ansvar knytt til fullmaktssystemet og eiga rolle.

Informasjon skal baserast på fakta, beste praksis og relevante innspel undervegs. Informasjon formidlas i tide slik at andre han muligkeit til å førebu seg.

## Kommunikasjonseininga

Kommunikasjonseininga har ansvar for utvikling av retningslinjer, produksjon av materiell, publisering og støtte og rettleiing i konkrete sakar.

# Kanalar og verktøy

## Internt før eksternt

God intern informasjon ei føresetnad for god ekstern informasjon. Læring ved kunnskapsdeling skal være bærande prinsipp for det interne arbeidet.

Det er og ein god rettesnor at kommunikasjon som går ut eksternt, har vore vurdert for intern informasjon/kommunikasjon fyrst.

## Virtuelle møte

Ein oppmodar til å bruke virtuelle møter der det let seg gjere for å spare tid og miljø, samt å lære seg å nytte denne typen teknologi.

## God bruk av møteplassar

Ein legg til grunn tidleg og tydeleg kommunikasjon på dei møteplassane som vert nytta (til dømes avdelingsmøte, faggruppemøter, samhandlingsmøte, arbeidsmiljøutvalet, prosjektmøte osv.). Deltakarar kjem førebudd til møta. Dei som representerer andre må være seg bevisste denne rolla.

Sjå og SAV omstillingsdokument om kommunikasjon i omstillingsprosessar.

## SAVisa

Intranettet SAVisa er ei sentral intern kommunikasjonskanal. Her finn ein nyhende, informasjon, retningslinjer og verktøy til støtte i arbeidskvardagen. SAVisa er tilgjengeleg for alle i føretaka i Helse Vest. Her finn ein og årshjul for kommunikasjonsaktivitetar i SAV, malar, logoar mm.

Administrerande direktør er ansvarleg redaktør for SAVisa, mens kommunikasjonseininga ved kommunikasjonsleiar er nettredaktør. Leiarar og andre har ansvar for publisering av innhald i høve til fullmakt og ansvarsområde.

## Fellesområdet, lukka arbeidsflatar og arkiv

Fellesområdet er tilgjengelig for alle og er primært ei felles arbeidsflate. Her skal ein ikkje lagre sensitiv informasjon. Det er oppretta ulike tilgangsstyrte arbeidsflatar, til dømes på Sharepoint. Arkivverdig materiale vert arkivert i sak- og arkivsystemet og gitt skjerming i tråd med lov og regelverk.

## E-post

E-post er eit hyppig nytta verktøy for ein-til-ein- og gruppekommunikasjon. Ein legg til grunn at alle i føretaket nyttar SAV sin signaturprofil.

Ein oppmodar alle til god skikk og bruk når ein nyttar e-post, og avgrense talet på kopimottakarar til det som er nødvendig.

## Sav.no

Internettsida SAV.no gjer tilgjengeleg faginformasjon og skal understøtte målsetningar knytt til legemiddel og pasientens helseteneste. Nettsida er og ein viktig kanal for rekruttering av nye tilsette.

AD er ansvarlig redaktør for SAV.no, mens kommunikasjonsleiar er nettredaktør.

## Sosiale mediar

Sosiale mediar er viktige kanalar for å byggje omdømme, og formidle fagleg informasjon om legemiddel og tenester. Retningslinjer relatert til bruk av sosiale mediar for medarbeidarar i SAV er nærmere beskriven i eige dokument. Rettigheitar til publisering er delegert til apoteka der det er hensiktsmessig.

## Trykksaker

Trykksaker i SAV vert utforma i høve til SAV grafisk profil, nærmere beskriven i avsnittet Grafisk profil og i Nasjonalt profilprogram for helseføretaka. For bistand med trykksaker, kontakt kommunikasjonseininga.

## **Rekruttering**

Jobbannonser er og ein god kanal å marknadsføre verksemda, forutan å annonsera ledige stillingar. Hovudregel er at ledige stillingar annonserast eksternt på eiga rekrutteringsportal, i tillegg til på Intranett, sosiale mediar, fagtidsskrift og lokale og/eller regionale avisar.

## **Media**

For SAV er det viktig å ha eit godt og opent forhold til media. Vårt arbeid overfor media skal byggja på offentlighetslova og prinsipp om meiroffentlegheit.

Kommunikasjonsleiar er pressekontakt i SAV og koordinerer kontakt mellom media og ressursar i SAV. Når saka gjeld eit enkelt apotek eller farmasifaglege tema er det som hovudregel apotekar eller fagdirektør som uttaler seg. AD vert orientert om alle førespurnader frå media. Kommunikasjonseininga ytar rådgivande og praktisk bistand i mediehandtering.

## **Målform**

I SAV er hovudspråket norsk og målforma er nynorsk.

resepter

050 3



# Særskild om beredskapskommunikasjon

God og presis kommunikasjon er særleg viktig i ein beredskapssituasjon, både internt i føretaket, til våre kundar, eigar og media. SAV har ein beredskapsleiing med definerte stadfortredarar for kvar rolle. Føretaket har ein eigen kommunikasjonsplan for beredskap, som ein del av verksemda sin beredskapsplan. Denne skal vere kjend for eige føretak, RHF og andre samarbeidande føretak.

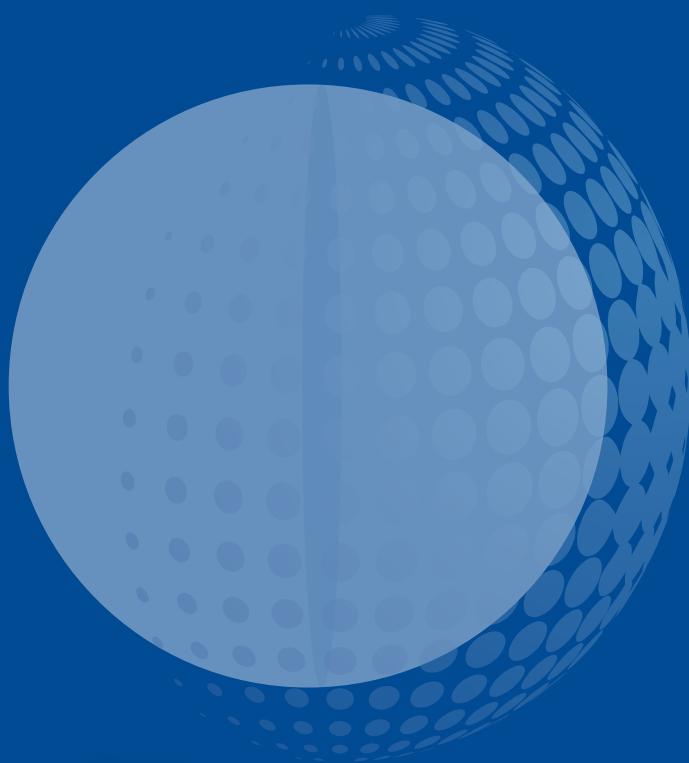
## Kontakt

Har du spørsmål til kommunikasjonsplattforma, retningslinjer eller bruk av profil, ta kontakt med kommunikasjonseininga.

Telefon: 902 25 290

E-post: [kommunikasjon@sav.no](mailto:kommunikasjon@sav.no)





Sjukehusapoteka Vest HF  
Postboks 1400, 5021 Bergen  
Telefon: 94 16 65 92  
[post@sav.no](mailto:post@sav.no) | [www.sav.no](http://www.sav.no)