

Kapittel 12 - Kommunikasjon - policydokument

Side 1 av 3

Dokumentplassering:

I.5.12-1

Godkjent dato:

20.10.2025

Revideres innen:

20.10.2027

Sist endret:

16.04.2026

Versjon:

3.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: []

HENSIKT

Sørlandet sykehus er en betydningsfull samfunnsaktør: Som utdanningsinstitusjon, som forskningsinstitusjon, som en av landsdelens største arbeidsplasser og som én del av Agder-befolkningens totale helsetilbud. Helseforetaket er avhengig av god kommunikasjon med dagens og framtidige samarbeidspartnere, medarbeidere og pasienter og pårørende for å kunne videreutvikle organisasjonen og helsetjenesten.

Alle bedriver kommunikasjon, hele tiden. Dette dokumentet inneholder policyen for all kommunikasjon i SSHF og hvilke overordnede føringer som skal gjelde. Policydokumentet skal bidra til å sikre at alle i foretaket er kjent med og implementerer rutiner for god kommunikasjon kolleger imellom, i møte med pasienter, pårørende, samarbeidspartnere og overfor mediene. Dokumentet inneholder også retningslinjer for etablering av sosiale medier i regi av Sørlandet sykehus, foretakets domene- og nettstedspolicy for etablering av nettsider og råd til ansatte.

MÅLGRUPPE

Dokumentet gjelder for alle ansatte ved SSHF. Det påhviler imidlertid ledere på alle nivå i organisasjonen å kjenne til dokumentet og vite hvilke retningslinjer som finnes. Som leder må man kjenne til hovedtrekkene i rutiner og praksis, og vite hvor man skal hente informasjon ved behov.

INNHold I POLICY

Policydokumentet rommer føringer for:

- ekstern kommunikasjon med samarbeidspartnere og offentligheten
- intern skriftlig og muntlig kommunikasjon i sykehuset
- muntlig, digital/skriftlig informasjon til pasienter og pårørende


Praksis for dette området er nærmere beskrevet i [Overordnet plan SSHF for kommunikasjon 2025-2027](#). SSHF må også forholde seg til [føringer fra Helse Sør-Øst](#) og staten for hva som forventes og kreves for god kommunikasjon og [klarspråk](#).

Det viktigste som kan understrekes i dette dokumentet, er at all kommunikasjonen, internt og eksternt, skal bygge på SSHFs fire verdier: *Respekt, faglig dyktighet, tilgjengelighet, engasjement*. Verdiene legger føringer for hvordan vi møter og snakker til hverandre som kolleger, til pasienter og andre, og vil på den måten bidra til godt medarbeiderskap og omdømme.

Følgende kommunikasjon vektlegges:

- God kommunikasjon er grunnleggende for at pasienten kan medvirke i egen behandling.
- Alle medarbeidere er ambassadører for sykehuset, og har et medansvar for å ivareta tillit til helsetjenesten.
- Pasienters og pårørendes oppfatning av Sørlandet sykehus og helsetjenestens kvalitet formes i møtet med hver enkelt helsearbeider og i kommunikasjon om helsetilbudet.
- Ledere har et særskilt ansvar for at Sørlandet sykehus oppfattes av omverden som trygt, med høy kvalitet, stor grad av åpenhet og respekt for pasientene og pårørende.

Utarbeidet av: Signy Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonssjef	Verifisert av: []	Godkjent av: Signy Svendsen	Dok.nr: D54685
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------	--------------------------------	-------------------

		Kapittel 12 - Kommunikasjon - policydokument			Side: 2
					Av: 3
Dokument-id: I.5.12-1	Utarbeidet av: Signy Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonssjef	Godkjent dato: 20.10.2025	Godkjent av: Signy Svendsen	Revisjon: 3.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon

- Ledere skal sørge for at relevant informasjon når ut til sine medarbeidere. Internkommunikasjon er grunnlaget for gode endringsprosesser, og bidrar til stolthet og samhold samt trygg og meningsfull meningsbrytning. Dette er nødvendig for å videreutvikle helsetjenesten.
- Klart språk og universell utforming er et overordnet prinsipp i kommunikasjonen med pasienter.

PLANLEGGE

Kommunikasjon skjer hele tiden, og i stor grad spontant. Det er derfor helt sentralt at SSHFs verdier «ligger i ryggmargen» og reflekteres i det som sies og skrives.

For aktiviteter som planlegges – så som e-postutveksling internt og eksternt, journaler, foredrag, leserinnlegg, kommentarer i sosiale medier etc – er det viktig å sikre at de samme verdiene gjenspeiles. Dette policydokumentet viser derfor til flere retningslinjer som skal ligge til grunn for etablering av og oppførsel i sosiale medier for medarbeidere i SSHF.

Pasientinformasjon skal utvikles og formidles på en måte som understøtter gode pasientforløp.

GJENNOMFØRE

«Informasjon helt ut» er et lederansvar. Det er et lederansvar å sikre at viktig informasjon tilflyter hele organisasjonen. Det er også et lederansvar å bidra til at ansatte kjenner til og følger gjeldende retningslinjer og prosedyrer for kommunikasjon uavhengig av hvor i foretaket de arbeider. Ledere har også ansvar for å søke råd hos Kommunikasjonsavdelingen – eksempelvis når mediene henvender seg.

Kommunikasjonsavdelingen vil i sin utførelse være opptatt av å understreke kjennskap til rutiner og policy, samt rollen avdelingen har og kompetansen avdelingen besitter. Informasjon om dette vil finnes på Kommunikasjonsavdelingens linjeområde på det nye intranettet .


EVALUERE

Arbeidet med kommunikasjon kan måles på flere måter, og man kan gjennom enkelte målinger/ kartlegginger få en indikasjon på hvorvidt kommunikasjonen ansatte imellom og i våre møter med pasienter, befolkningen og medier er god og sunn. SSHF skal systematisk bruke pasienters og pårørendes tilbakemeldinger i planlegging, evaluering og videreutvikling av kommunikasjonsarbeidet.

Dette er målinger og kartlegginger vi gjennomfører:

- ForBedring
- Omdømmeundersøkelsen i regi av HSØ
- Vekting av mediesaker gjennom Retriever
- Brukernes tilfredshet med informasjonen de finner på sshf.no
- Unike treff på intranett
- Delinger, kommentarer og engasjement på de ulike Facebookinnleggene

Med innføring av PROM og PREM vil også pasientrapportert tilfredshet med helsetjenesten de får (PREM) være viktig indikator.

 SØRLANDET SYKEHUS		Kapittel 12 - Kommunikasjon - policydokument			Side: 3 Av: 3
Dokument-id: I.5.12-1	Utarbeidet av: Signy Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonssjef	Godkjent dato: 20.10.2025	Godkjent av: Signy Svendsen	Revisjon: 3.01

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon

Interne referanser til retningslinjer og policydokumenter

[Overordnet plan SSHF for kommunikasjon 2025-2027](#)

[Domener og nettsider - bruk og opprettelse i SSHF](#)

[Strategi og systembeskrivelse for intranett](#)

[Retningslinje driftsmeldinger og varselbånd på intranett](#)

[Mediekontakt i SSHF](#)

[Retningslinjer for etablering på sosiale medier](#)

[Facebook - strategi for SSHFs side](#)

[Sosiale medier - råd til ansatte](#)

[Sosiale medier - råd til pasient og pårørende](#)

[Samtykke til intervju, fotografering eller filmopptak for ekstern publisering](#)

[Videoproduksjon i Sørlandet sykehus](#)

[Informasjon til medier ved ulykker og beredskap](#)

[Taushetsplikten - samarbeid mellom politi og helsepersonell ved SSHF](#)

Samtykkeskjema

[Samtykke til foto, film- og lydopptak i regi av SSHF](#)

[Samtykke til intervju, foto og film med media](#)

[Taushetsplikten - skjema for fritak](#)

Eksterne referanser

[Nasjonalt profilprogram for helseforetakene](#)

[Regional beredskapsplan kommunikasjon](#)

[Klarspråk - språkrådet](#)

[HSØ kommunikasjonsplakat](#)