

## Policy

# Kommunikationspolicy

Gäller för Stockholms läns landsting

Antagen av landstingsfullmäktige den 13 mars 2018

Dokumenttyp  
Styrande - Viljeinriktning

Dokumentnummer

Informationssäkerhetsklass  
K1

Fastställt  
2018-03-13

Fastställt av  
Landstingsfullmäktige

Giltig till och med  
Tillsvidare

Upprättad av  
Katarina Persson Wiik

**Innehållsförteckning**

1.	Dokumentinformation .....	3
1.1	Syfte .....	3
1.2	Tillämpning .....	3
1.3	Definition .....	3
1.4	Uppföljning .....	4
2.	Policy .....	4
2.1	Kommunikationens syfte .....	5
2.2	Principer för kommunikation .....	6
2.3	Meddelarfrihet .....	7

## 1. Dokumentinformation

### 1.1 Syfte

Kommunikationspolicyn anger Stockholms läns landstings förhållningssätt till kommunikation. Policyn är långsiktig, den tydliggör kommunikationens roll och anger principer för kommunikationsarbetet och för hur kommunikationen blir effektiv.

### 1.2 Tillämpning

Policyn är landstingsövergripande och styrande för kommunikationsfrågor i Stockholms läns landsting och gäller för nämnder och bolag. Tillsammans med lagstiftning inom området är den överställd lokala styrande dokument inom kommunikationsområdet.

Andra styrande dokument i landstinget kan uttrycka krav och förväntningar på kommunikation och information. Dessa krav och förväntningar ska utgå från kommunikationspolicyn.

Utgångspunkten är att nämnder och bolag ansvarar för kommunikation rörande den egna verksamheten. Landstingets olika verksamheter ska aktivt samarbeta och understödja varandras kommunikation. När kommunikationen påverkar hela landstinget ska denna alltid ske efter samråd och i samverkan med landstingsstyrelsen.

Nämnder och bolag ansvarar för att säkerställa rätt kompetens, resurser, organisation och intern styrning för den egna kommunikationen. Vidare ansvarar nämnder och bolag för att kommunikationen ska fungera effektivt och enligt gällande lagar och regler i såväl normalläge som förändrat beredskapsläge.

För de verksamheter som arbetar på uppdrag av landstinget regleras kommunikationen i avtal av beställarfunktionerna för hälso- och sjukvården, kollektivtrafiken och övriga verksamheter. Sådan reglering ska utgå från denna policy.

### 1.3 Definition

#### ***Kommunikation***

Kommunikation är aktiviteter och handlingar som kan påverka beteende, kunskap, inställning, förtroende och intresse.

Strategisk kommunikation är en organisations medvetna kommunikationsinsatser för att nå sina mål. Det omfattar ledning, planering, genomförande och uppföljning av kommunikationsprocesser och aktiviteter till olika publikgrupper, intressenter och målgrupper.

Uppfattningen om Stockholms läns landsting bestäms både av vad landstinget gör och hur landstinget uttrycker sig. Bemötande, tilltal, utformning och även fysisk gestaltning bidrar till att forma intryck och upplevelser och kan i det perspektivet betraktas som en del av landstingets kommunikation.

#### **1.4 Uppföljning**

Policyns efterlevnad ska följas upp i enlighet med landstingets ledningsprocess.

## **2. Policy**

Kommunikationspolicyn anger de grundläggande förhållningssätt till kommunikation som ska gälla inom Stockholms läns landsting.

Kommunikationen ska vägleda och underlätta för alla invånare att ta del av rättigheter, tjänster och erbjudanden inom landstingets olika verksamhetsområden.

Strategisk kommunikation är en del av landstingets styrning och ledningsprocess och ska bidra till landstingsfullmäktiges vision och mål. Det är ett ledningsansvar att säkerställa att verksamhetens kommunikation fungerar.

Invånare och medarbetare ska ha goda möjligheter att få en klar bild av hur landstinget fungerar, landstingets ansvarsområden, vilka beslut som fattats, hur de fattats, hur skattemedel används samt hur handlingar och underlag är tillgängliga.

Kommunikationen ska säkerställa invånarnas tillgång till information och möjlighet till insyn i landstingets verksamhet, vilket är en förutsättning för att delta i den demokratiska processen och för dialog med förtroendevalda och verksamheter.

Fakta om landstinget och dess verksamheter ska alltid vara korrekta. Landstinget ska aktivt och systematiskt agera och kommunicera så att korrekta fakta säkerställs och eventuella felaktiga uppgifter korrigeras.

Landstinget ska ha ett högt förtroende och landstinget ska anses hantera budget, investeringsramar och skattemedel på ett ansvarsfullt sätt. Externa aktörers tillgång till Stockholms läns landstings varumärke, eller sammanhang som associeras till landstinget, ska behandlas restriktivt.

Förutsättningarna för att kommunicera utvecklas och förändras ständigt. Detta ska beaktas vid planeringen av landstingets kommunikationsarbete.

## **2.1 Kommunikationens syfte**

Med utgångspunkt från de grundläggande förhållningssätt som beskrivs i policyn ska landstingets kommunikation:

- **underlätta invånarnas val**  
Invånarna ska ha möjligheter att göra informerade val kring landstingets fulla utbud av verksamheter och tjänster. Oavsett område ska kommunikationen vara utformad på ett begripligt sätt så att den vägleder invånarna på ett sådant sätt att kapaciteten i landstingets verksamheter kan användas optimalt och med önskade effekter. Kommunikationen ska också bidra till intresset för landstingets verksamheter externt och delaktighet internt.
- **bidra till verksamhetens effektivitet**  
Medarbetare och chefer ska ha tillgång till relevant information om verksamheten, hur den ska fungera och hur den styrs och leds så att de kan arbeta på ett sätt som bidrar till effektivitet, utveckling och förändring. Medarbetare och chefer ska ha tillgång till information om de mål utifrån vilka den egna verksamheten utvärderas.
- **underlätta innovations- och utvecklingsinitiativ**  
Kunskap om resultat och genomförda förbättringar ska spridas internt och externt. Behov, krav och önskemål ska fångas upp, som underlag för framtida innovationer och utvecklingsinitiativ.
- **bidra till trovärdighet och förtroende**  
För att bidra till trovärdighet och förtroende för landstinget och dess verksamheter ska kommunikationsinsatser vara koordinerade och samstämmiga. Det gäller både för landstings- och egenprofilerade verksamheter. Det gäller också för landstingets tjänster eller produkter samt för kopplingen mellan landstinget och entreprenörer och utförare.

## **2.2 Principer för kommunikation**

Med utgångspunkt från det förhållningssätt som beskrivits i policyn, samt det syfte som finns med landstingets kommunikation, ska kommunikationen utformas utifrån följande principer:

- **vara anpassad för alla grupper i samhället**  
Planering, utformning, genomförande och utvärdering av kommunikationsinsatser ska beakta alla grupper i samhället oavsett deras förutsättningar. Att kunna ta del av landstingets fulla utbud är helt beroende av att kommunikation och information utformas på ett begripligt sätt så att vardagen förenklas för alla invånare.
- **vara behovs- och situationsanpassad**  
Kommunikationen ska utformas så att den uppfattas som lättillgänglig, säker och tydlig utifrån olika intressenters och målgruppers behov, situation och motivation. De som landstinget kommunicerar med ska känna tillit och förtroende inför de uppgifter som lämnas. Ett differentierat tilltal ska användas utifrån kommunikationens innehåll och karaktär.
- **vara kontinuerlig och konsekvent**  
Kommunikation ska ske kontinuerligt och kännetecknas av transparens, relevans och aktualitet. Information ska vara lätt att hitta, lätt att känna igen och ska vara konsekvent med avseende på vad, hur och när landstinget kommunicerar. Det ska tydligt framgå vem det är som är avsändare.
- **förmedla sammanhang**  
Kommunikationen ska baseras på landstingets vision, mål och värderingar. Kommunikationen ska tydliggöra enskilda verksamheters relation till hela landstinget.
- **så långt som möjligt vara framåtriktad**  
Kommunikationen ska ske så tidigt som möjligt och vara vägledande utifrån alla gruppers behov. Den ska ha ett framåtriktat förhållningssätt när landstinget förklarar beslut och åtgärder, vilka effekter de får och beskriva i vilka sammanhang de ingår. Förutsättningar för att med hjälp av ny teknik och digitala verktyg kommunicera tidigt och ha en god omvärldsbevakning av kommunikationsbehov ska användas.
- **vara prioriterad utifrån effekt och användning av resurser**  
Prioritering av resurser vid utformning av kommunikationsinsatser ska göras utifrån kommunikationens syfte, principer och verksamhetens behov.

### **2.3 Meddelarfrihet**

Meddelarfriheten är okränkbar. Meddelarfrihet som anges i tryckfrihetsförordningen reglerar alla medarbetares lagliga rätt att, anonymt eller öppet, fritt uttrycka egna åsikter och egna ståndpunkter till medier. Arbetsgivaren får inte efterforska vem som lämnat uppgifterna och inte heller utsätta uppgiftslämnare för negativa åtgärder.

Landstingets verksamheter ska ha en hög tillgänglighet och göra sitt yttersta för att underlätta kommunikation med media.