

2017-10-27

Diarienummer
LOC 1710-0978
LS 2016-0567

Informationssäkerhetsklass
Öppen

Styrelsen för Locum AB

Yttrande över Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

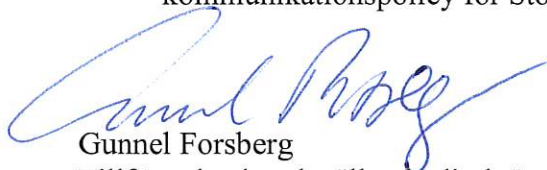
Ärendet

Landstingsdirektören har remitterat förslag till Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting. Locums styrelse har beretts tillfälle att yttra sig över kommunikationspolicyen senast den 30 november 2017.

Förslag till beslut

Styrelsen för Locum AB föreslås besluta

att uppdra åt verkställande direktören att avge yttrande över förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting enligt förslag.



Gunnel Forsberg
Tillförordnad verkställande direktör

Bilagor:

1. Yttrande över kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting
2. PM Remiss om förslag till kommunikationspolicy
3. Förslag till Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

2017-10-26

Diarienummer
LOC 1710-0978
LS 2016-0567

Informationssäkerhetsklass
Öppen

Landstingsstyrelsen förvaltning
Box 22550
104 22 STOCKHOLM

registrator.lsf@sll.se

Yttrande över förslag till Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting har remitterats till Locums styrelse för synpunkter. Remisstiden sträcker sig till den 30 november 2017.

Bakgrund

Stockholms läns landsting (SLL) nuvarande kommunikationspolicy antogs av landstingsfullmäktige 2004. I linje med uppdraget i landstingets budget för 2018 att stödja landstingsfullmäktige och landstingsstyrelsen i deras uppdrag att effektivt styra, leda och samordna den samlade landstingsverksamheten, finns ett behov av att se över och revidera kommunikationspolicyn.

Förslaget till ny landstingsövergripande kommunikationspolicy har som mål att beskriva landstingets grundläggande och långsiktiga förhållningssätt till kommunikation. Policyn ska avspegla landstingsfullmäktiges beslut om effektivare och förenklad styrning. Policyn ska vara på övergripande nivå och ha ett långsiktigt perspektiv för att fungera vid stora förändringar. Kommunikationspolicyn ska utgå från att kommunikationens uppdrag är att säkerställa invånarnas insyn och inflytande i den demokratiska processen, vägleda till tjänster och erbjudanden inom landstingets verksamhetsområden och bidra till att nå landstingets vision och mål.

Locum AB:s synpunkter

Locum har inga principiella synpunkter på förslaget till ny kommunikationspolicy.

2017-10-26

Diarienummer
LOC 1710-0978
LS 2016-0567

HR, Service & Kommunikation
HR- och kommunikationsdirektör
Christina Hallberg

Informationssäkerhetsklass
Öppen

Några förtydliganden av texten bör dock göras.

- Under rubrik 2.1 *Kommunikationens syfte* bör texten utvecklas under punkt nr 3, "bidra till utveckling och förändring inom landstingets verksamheter". Det bör framgå vad som menas med "relevant information", exempelvis information om verksamhet, finansiella mål och beslut så att medarbetare och chefer kan utföra sina uppgifter på effektivast möjliga sätt.
- Under rubrik 2.2 *Principer för Kommunikation* bör följande mening läggas till under punkt nr 3, "vara kontinuerlig och konsekvent" "Det ska inte råda något tvivel om vem som är avsändare av informationen."
- Tillföra en rubrik 2.4 "Kommunikation med media" före stycket under rubrik 2.3 som handlar om hur medarbetare och chefer uttalar sig eller har mediakontakter.

Gunnel Forsberg
Tillförordnad verkställande direktör

Landstingsdirektören

BESLUT OM REMISS
2017-10-09Diarienummer
LS 2016-0567

Landstingets samtliga nämnder, styrelser och bolag

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Landstingsdirektören remitterar härmed bilagt förslag till Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting för yttrande. I remissen ligger att landstingsdirektören vill ha remissinstansernas synpunkter på förslaget.

Remisstiden för nämnder, styrelser och bolag sträcker sig till den 30 november 2017. Tillväxt- och regionplanenämndens remisstid sträcker sig dock till den 7 december 2017 och kulturnämndens remisstid till den 13 december. Yttranden ska skickas till landstingsstyrelsens förvaltningsregistrator, e-post registrator.lsf@sll.se. Ange diarienummer LS 2016-0567.

Landstingsfullmäktige väntas besluta i ärendet vid sitt sammanträde den 13 mars 2018.

Bakgrundsinformation om förslaget till Kommunikationspolicy ges i bifogad promemoria daterad 2017-10-09.

Frågor kring remissen kan besvaras av Katarina Winell, kommunikationsdirektör i Stockholms läns landsting, katarina.winell@sll.se, tfn 070-737 35 58.

Malin Frenning
Landstingsdirektör

PM

Remiss om förslag till kommunikationspolicy

Innehållsförteckning

Remiss om förslag till ny kommunikationspolicy.....	3
Beskrivning.....	3
Förvaltningens förslag och motivering.....	3
Bakgrund	3
Uppdrag från landstingsfullmäktige	3
Om kommunikationspolicy	4
Ekonomiska konsekvenser	7

Remiss om förslag till ny kommunikationspolicy

Beskrivning

Förslag till ny kommunikationspolicy som ska gälla för Stockholms läns landstings nämnder, styrelser och landstingsägda bolag.

Landstingsstyrelsens förvaltning lämnar i denna promemoria förslag på vilka andra styrdokument som förvaltningen föreslår ska tas fram och vilka befintliga styrdokument inom området som föreslås upphöra att gälla i samband med landstingsfullmäktiges beslut om policy för kommunikation.

Arbetet med att se över kommunikationspolicyn har letts av kommunikationsdirektören för Stockholms läns landsting. Kommunikationschefgruppen, där alla kommunikationschefer för landstingets verksamheter ingår, har varit referensgrupp i arbetet.

Förvaltningens förslag och motivering

Bakgrund

Uppdrag från landstingsfullmäktige

I SLL Mål och budget 2018 finns följande uppdrag åt landstingsstyrelsen: LS 2017-1062 att arbeta fram ett förslag till förändring av landstingets policyer i enlighet med de principer som specificeras i budgeten.

Nedan är utdrag ur SLL Mål och budget 2018 kapitel 3.2 styrande dokument:

I syfte att tydliggöra styrningen av landstinget och minska onödig administration pågår en översyn av de landstingsövergripande styrande dokumenten. Några av åtgärderna är att minska antalet policyer, införa en struktur och hierarki för dokument och innehåll samt att införa en enhetlig nomenklatur.

Minska antalet policyer

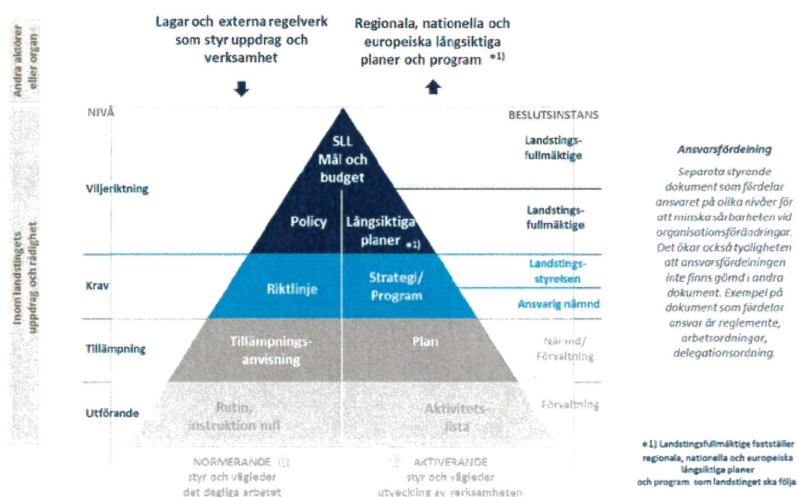
För att skapa överblick, tydligare styrning och bättre följsamhet till landstingets beslutade policyer pågår ett utvecklingsarbete för att minska antalet policydokument till ett tiotal. Det handlar framförallt om att samordna information som hör ihop och att policyerna tillsammans skapar en helhet som hänger ihop och är modern. Dagens situation med alltför många olika policydokument skapar både otydlighet och onödig byråkrati.

Landstingsstyrelsen ansvarar för att fortsatt leda och genomföra utvecklingsarbetet som utgår från följande principer:

- Samla områden som hör ihop i gemensamma policydokument.
- Fortsatt arbete med planerad utveckling
- Bevara 2018 utan planerad åtgärd

Struktur och hierarki

För att effektivisera och förenkla styrningen införs en struktur och hierarki för styrande dokument som ger bättre ordning och reda, vilket ger förutsättningar för efterlevnad.



Om förslaget till kommunikationspolicy

Landstingets kommunikationspolicy antogs av landstingsfullmäktige 2004. I linje med uppdraget i SLL Mål och budget 2018 att stödja landstingsfullmäktige och landstingsstyrelsen i deras uppdrag att effektivt styra, leda och samordna den samlade landstingsverksamheten finns ett behov av att se över och revidera i första hand kommunikationspolicyen och i ett följande steg övriga styrdokument inom kommunikationsområdet. Förändrade förutsättningar för landstinget samt att synen på kommunikation och att medvetenheten om kommunikationens roll har utvecklats och förändrats bidrar också till behovet av översyn.

Det ställs ökade krav på kommunikationsarbetet när landstinget står inför nya utmaningar och utvecklar och förbättrar sina verksamheter för att bli effektivare. Landstingets kommunikationsverksamheter behöver anpassa uppdrag och arbetssätt för att stödja det förbättrings- och utvecklingsarbetet. Den tekniska utvecklingen och ökad digitalisering har gett nya förutsättningar för att producera och konsumera information.

Förändrade konsumtionsmönster skapar nya möjligheter men också förväntningar och krav på anpassad, interaktiv, lättillgänglig och snabb information.

Landstingsstyrelsens förvaltnings förslag till ny landstingsövergripande kommunikationspolicy har som mål att beskriva landstingets grundläggande och långsiktiga förhållningssätt till kommunikation. En ny policy ska utgöra en övergripande ram som vägleder och styr kommunikationsverksamheten i Stockholms läns landsting och möjliggör ett effektivt kommunikationsarbete. Policyn ska avspegla landstingsfullmäktiges beslut om effektivare och förenklad styrning. Den ska vara på övergripande nivå och ha ett långsiktigt perspektiv för att fungera vid stora förändringar både i landstinget och inom kommunikationsområdet. Policyn ska ligga till grund för utarbetandet av strategier, program och riktlinjer vilka beslutas enligt den beslutsordning som fastställts i landstingets budget.

En ny policy behöver ta hänsyn till att kommunikationsområdet ständigt utvecklas och förändras vilket innebär att policyns innehåll och struktur behöver vara annorlunda än tidigare. Därför reglerar inte policyn frågor som ofta förändras över tid som till exempel kanalval, arbetssätt och namn på funktioner. Detta innebär att den nuvarande kommunikationspolicyns definitioner och indelningar i intern och extern kommunikation och traditionella sätt att beskriva och dela in individer i grupper och avgränsade målgrupper inte längre är funktionella. När rollerna som producent och konsument av information flyter ihop gäller inte heller den nuvarande policyns synsätt där området media endast omfattar traditionell press, radio och tv.

Förvaltningens förslag till ny kommunikationspolicy utgår därför från att kommunikationens uppdrag är att säkerställa invånarnas insyn och inflytande i den demokratiska processen, vägleda till tjänster och erbjudanden inom landstingets verksamhetsområden och bidra till att nå landstingets vision och mål. Policyn formulerar vad som ska styra varje verksamhets inriktning för sin egen kommunikation. Den tydliggör att kommunikationen ska vara anpassad, förmedla sammanhang, bidra till landstingets utveckling och att meddelarfriheten är okränkbar.

Tillämpningen anger nämnder, styrelser och bolags kommunikationsansvar, ansvarsfördelning mellan förtroendevalda och tjänstemän och beställarnas ansvar att reglera kommunikationen för de verksamheter som arbetar på uppdrag av landstinget.

Med en gemensam syn på kommunikation ges varje ledningsfunktion i landstinget förutsättningar att med hjälp av kommunikation som ett viktigt verktyg leda sin verksamhet mot de mål som fullmäktige beslutat.

Förvaltningens mål för en ny kommunikationspolicy är att den samtidigt som den anger grundläggande och långsiktiga förhållningssätt till kommunikation ska vara så relevant att den ger stöd i det dagliga kommunikationsarbetet. Som komplement avser förvaltningen att ta fram styrdokument som ger extra förtydliganden inom några områden.

Övriga styrdokument inom området

Till policy för kommunikation avser landstingsstyrelsens förvaltning ta fram riktlinjer (krav) som täcker följande områden:

- Medierelationer
- Digital kommunikation
- Ekonomisk och finansiell kommunikation

I enlighet med hierarkin för styrande dokument i SLL Mål och budget 2018 ska riktlinjerna beslutas av landstingsstyrelsen om landstingsfullmäktige delegerat detta i samband med beslut om kommunikationspolicy.

Där så är lämpligt avser landstingsstyrelsens förvaltning också att ta fram landstingsövergripande tillämpningsanvisningar. I arbetet med effektivare landsting är ambitionen att landstinget och dess verksamheter ska minska antalet styrdokument vilket innebär att lokala dokument, för nämnder, styrelser och landstingsägda bolag, endast arbetas fram om något behöver kompletteras/förtydligas för den egna verksamheten. I övrigt är ambitionen att det ska räcka med styrningen genom de landstingsövergripande dokumenten.

I samband med att landstingsfullmäktige fattar beslut om policy för kommunikation avser landstingsstyrelsens förvaltning föreslå att följande styrande dokument upphör att gälla:

- Kommunikationspolicy, LS 0404-0775.
- Riktlinjer för pressarbetet, LS 0404-0775.
- Riktlinjer för webbplatser inom SLL, LS 0404-0775.
- Riktlinjer för interkommunikation, LS 0404-0775.
- Språkliga riktlinjer LS 0409-1809.
- Riktlinjer för information till grupper till med särskilda behov, LS 0509-1660.

Landstingsstyrelsen beslutade 2006 om "Riktlinjer för information till grupper med särskilda behov", LS 0509-1660. Förvaltningen föreslår att riktlinjen upphör då den av fullmäktige beslutade "Policy för delaktighet för personer med funktionsnedsättning", LS 2016-0469-21, fyller behovet av reglering inom området.

Landstingsfullmäktige antog 2005 "Stockholms läns landstings riktlinjer för varumärkesarbete", LS 0409-1809. Riktlinjerna utgör landstingets varumärkesplattform och reglerar varumärkesstrategin och varumärkeshierarkin, bolagens egenprofilering, samt regler för ansvar, skydd och hantering av landstingets olika varumärken. Landstingets visuella identitet regleras i Grafiska riktlinjer, LS 0409-1809. Landstingsstyrelsens förvaltning avser återkomma till landstingsstyrelsen och landstingsfullmäktige under 2018 med förslag på nya styrdokument för landstingets varumärkesarbete och visuella identitet.

Ekonomiska konsekvenser

Landstingsstyrelsens förvaltning bedömer att förslaget till ny kommunikationspolicy inte kommer medföra några ekonomiska kostnader/åtaganden för nämnder, styrelser eller bolag.

Policy

Kommunikationspolicy

Gäller för Stockholms läns landsting

Dokumenttyp

Fastställt

Giltig till och med

Dokumentnummer

Fastställt av

Upprättad av

Informationssäkerhetsklass

Innehållsförteckning

1.	Dokumentinformation	3
1.1	Syfte.....	3
1.2	Tillämpning.....	3
1.3	Definition	4
1.4	Rapportering och uppföljning.....	4
2.	Policy	4
2.1	Kommunikationens syfte	5
2.2	Principer för kommunikation	5
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 såväl nämnder och styrelser som landstingsägda 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 i Stockholms läns landsting styrs och samordnas den övergripande kommunikationen. Med denna utgångspunkt ansvarar nämnder, styrelser och bolag för kommunikation rörande den egna verksamheten. När kommunikationen påverkar hela landstinget ska denna alltid ske efter samråd och i samverkan med landstingsstyrelsens kommunikationsfunktion.

Nämnder, styrelser och bolag ansvarar för att säkerställa rätt kompetens, resurser, organisation och intern styrning för den egna kommunikationen. Vidare ansvarar nämnder, styrelser 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.

De förtroendevalda fastställer landstingets mål, strategier och budget. Partierna kommunicerar själva sina budskap och politikens innehåll. Tjänstemannaorganisationen ansvarar för att ge saklig information om politiska beslut, deras innebörd och konsekvenser liksom om landstingets beslutsprocesser.

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 Rapportering och uppföljning

Policyn ska följas upp i enlighet med landstingets ledningsprocess och samordnas med uppföljningen av andra landstingsövergripande och styrande dokument.

2. Policy

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.

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.

Invånarna ska ha möjlighet att få en klar bild av hur landstinget fungerar, landstingets ansvarsområden, hur beslut tas och hur skattemedel används samt hur handlingar och underlag är tillgängliga.

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

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 mycket restriktivt.

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

2.1 Kommunikationens syfte

Kommunikationen ska

- **bidra till att stärka varumärket**
Koordinerade och samstämmiga kommunikationsinsatser där landstingets varumärke medverkar stärker förtroendet för landstinget. Det gäller både för landstings- och egenprofilerade verksamheter. Det gäller också för undervarumärken som används för att kommunicera specifika tjänster eller produkter samt för kopplingen mellan landstingets varumärke och entreprenörers och övriga utförares varumärken.
- **underlätta invånarnas val**
Invånarna ska ha möjligheter att göra informerade val kring landstingets fulla utbud av verksamheter och tjänster. Oavsett område ska kommunikationen bidra till att nå önskade effekter när det gäller användning av landstingets tjänster. Kommunikationen ska också bidra till intresset för landstingets verksamheter externt och delaktighet internt.
- **bidra till utveckling och förändring inom landstingets verksamheter**
Medarbetare och chefer ska ha tillgång till relevant information om förhållanden och beslut som påverkar den egna verksamheten och som gör det möjligt för medarbetare och chefer att medverka till utveckling och förändring.
- **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.

2.2 Principer för kommunikation

Kommunikationen ska

- **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 av tjänster är helt beroende av att kommunikation och information utformas 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, situationer och motivation. De som landstinget kommunicerar med ska känna tillit och förtroende inför de uppgifter som lämnas. Ett differentierat tilltal bidrar till detta och därför ska val av tilltal, som bild och språk, ske 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.
 - **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.
- **utformas för att vara både effektiv och nå önskade effekter**
Ett effektivt användande av resurser utgår från att all kommunikation utformas så att mottagare ges möjlighet att ta till sig innehållet på ett sätt som upplevs som lättillgängligt, säkert, tydligt och på rätt plats, i rätt tid utifrån användarens olika behov, motivation och förutsättningar. Detta fordrar prioriteringar kring bland annat kommunikationens utformning och kommunikationskanaler. Rätt gjorda prioriteringar bidrar till effektiv resursanvändning.

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.

När medarbetare eller chefer uttalar sig eller har mediekontakter för landstingets räkning gäller att mediekommunikationen ska vara:

- **Begriplig.** Budskapen ska vara tydliga, lättfattliga och relevanta.
- **Korrekt.** Den information som lämnas till medierna ska alltid vara faktagranskad.
- **Snabb.** Hanteringen i samband med mediekontakter ska vara skyndsam.