

Kommunikasjonsplakat for Helse Sør-Øst

MÅLENE

Målene for vår kommunikasjon er at innbyggerne skal

- ha nødvendig informasjon om helsetjenestene slik at de kan ivareta sine rettigheter, plikter og muligheter
- inviteres til å delta i utforming av helsetjenesten
- få den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i egen helsetilstand og innhold i helsehjelpen, risiko og bivirkninger
- få informasjon tilpasset individuelle forutsetninger som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn

FORUTSETNINGEN

Forutsetningen for å nå disse målene er at helseforetakene må

- ha kunnskap om sine innbyggers behov, forutsetninger og synspunkter
- delta i samfunnsdebatten
- bruke et godt og klart språk som kan forstås av alle
- kommunisere målrettet og effektivt
- sikre at informasjon og kommunikasjon er pålitelig
- utnytte mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler
- vise respekt og imøtekommenhet i sin kommunikasjon

PRINSIPPENE

Prinsippene for god kommunikasjon

- **Åpenhet.** Helseforetakene skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i sin kommunikasjon. Åpenhet om kvalitet legger grunnlag for forbedringer og gir innbyggerne mulighet til å bruke sine rettigheter og muligheter.
- **Medvirkning.** Helseforetakene skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester. Pasienten skal involveres i behandlingsforløpet og oppfordres til å følge med slik at de gis mulighet til å reagere på svikt i behandling og rutiner.
- **Nå alle.** Helseforetakene skal sørge for at relevant informasjon når fram til berørte. Skriftlig og muntlig kommunikasjon skal ha et klart og forståelig innhold og språk.
- **Aktiv.** Helseforetakene skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter. Aktiv deltakelse i samfunnsdebatten for å utvikle helsetjenesten skal understøttes. Helseforetakene skal medvirke til utviklingen av portalen www.helsenorge.no.
- **Helhet.** Helseforetakenes kommunikasjon skal oppleves enhetlig. Informasjon og kommunikasjon skal være pålitelig og samordnet.

Prinsippene for gjennomføring

- **Linje.** Kommunikasjonsansvaret følger oppgaveansvaret.