

Kommunikasjonsplakat for Helse Midt-Norge

MÅLENE

Målene for vår kommunikasjon er at innbyggerne

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

FORUTSETNINGEN

Forutsetningen for å nå disse målene er at helseforetakene

- har kunnskap om sine innbyggers behov, forutsetninger og synspunkter
- deltar i samfunnsdebatten
- bruker et godt og klart språk som kan forstås av alle
- kommuniserer målrettet og effektivt
- sikrer at informasjon og kommunikasjon er pålitelig
- utnytter mulighetene som ligger i ny teknologi og nye kanaler
- viser respekt og imøtekommenhet i sin kommunikasjon

PRINSIPPENE

Prinsippene for god kommunikasjon

- **Åpenhet.** Vi skal være åpne, tydelige og tilgjengelige i vår kommunikasjon. Åpenhet om kvalitet legger grunnlag for forbedringer og gir innbyggerne mulighet til å bruke sine rettigheter og muligheter.
- **Medvirkning.** Vi skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av tilbud og tjenester. Pasienten skal involveres i behandlingsforløpet.
- **Nå alle.** Vi skal sørge for at relevant informasjon når fram til berørte. Skriftlig og muntlig kommunikasjon skal ha et klart og forståelig innhold og språk.
- **Aktiv.** Vi skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter. Aktiv deltakelse i samfunnsdebatten for å utvikle helsetjenesten skal understøttes.
- **Helhet.** Helseforetakenes kommunikasjon skal oppleves enhetlig. Informasjon og kommunikasjon skal være pålitelig og samordnet.

Prinsippene for gjennomføring:

- **Linje.** Kommunikasjonsansvaret følger oppgaveansvaret. Nærmeste leder er den ansattes viktigste kilde for informasjon.