Regionrådsberedningen

SKRIVELSE
2022-12-05

RS 2022-0774

Regionstyrelsen

Justering av Riktlinjer för digital kommunikation och av Riktlinjer för medierelationer för Region Stockholm

Föredragande regionråd: Aida Hadzialic

Ärendebeskrivning

Regionstyrelsen beslutade 2019 om riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och medierelationer (LS 2018-0512). Riktlinjerna kompletterar Kommunikationspolicy (LS 2016-0567) och syftar till att få ett gemensamt förhållningssätt till kommunikation för Region Stockholm.

För att förtydliga medarbetares rättigheter och meddelarfrihetens grundlagsfästa okränkbarhet föreslår regionledningskontoret en justering av nuvarande Riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och Riktlinjer för medierelationer (LS 2018-0512).

Förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

1. Ändring i Riktlinjer för digital kommunikation (RS 2022-0792), i enlighet med bilaga 1 fastställs.

2. Ändring i Riktlinjer för medierelationer (RS 2022-0774), i enlighet med bilaga 2 fastställs.

Regionrådsberedningens motivering

I de tidigare medieriktlinjerna för Region Stockholm fanns en formulering om att det ska framgå att man som regionanställd uttalar sig som privatperson. Den formuleringen har stått i fokus för revideringen av medieriktlinjerna och föreslås nu justeras. I de två riktlinjerna har frågor relaterade till grundlagsskyddade rättigheter, såsom tryckfrihet och meddelarfrihet särskilt beaktats. Meddelarfriheten anges i tryckfrihetsförordningen och reglerar bland annat alla medarbetares lagliga rätt att anonymt eller öppet, fritt uttrycka sina egna åsikter och ståndpunkter till medier. Arbetsgivaren får inte efterforska vem som lämnat till uppgifter och inte heller utsätta uppgiftslämnare för negativa åtgärder.

För att förtydliga medarbetares rättigheter och meddelarfrihetens grundlagsfästa okränkbarhet föreslås en justering av nuvarande Riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och Riktlinjer för medierelationer (LS 2018-0512).

Mittenkoalitionen står för ett inlyssnande och transparent ledarskap. Dialogen med medarbetarna och deras fackliga organisationer kommer att fördjupas för att säkerställa att det finns en trygghet i möjligheten att nyttja sina grundlagsskyddade rättigheter. Detta är en åtgärd för att komma bort från riskerna för en tystnadskultur i vården, men inte den enda. Vi är bland annat öppna för ytterligare justeringar av dessa riktlinjer om det visar sig behövas.

Beslutsunderlag

1. Regiondirektörens tjänsteutlåtande
2. Justerade Riktlinjer för digital kommunikation (RS 2022-0792)
3. Justerade Riktlinjer för medierelationer (RS 2022-0774)

Aida Hadzialic

Regionledningskontoret
Katarina Persson Wiik

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-11-07

RS 2022-0774
RS 2022-0792

Regionstyrelsen

Justering av Riktlinjer för digital kommunikation och av Riktlinjer för medierelationer för Region Stockholm

Regionledningskontorets förslag till beslut

Regionrådsberedningen föreslår att regionstyrelsen beslutar följande.

1. Ändring i Riktlinjer för digital kommunikation (RS 2022-0792), i enlighet med bilaga 1 fastställs.

2. Ändring i Riktlinjer för medierelationer (RS 2022-0774), i enlighet med bilaga 2 fastställs.

Sammanfattning

Region Stockholms verksamheter blir alltmer digitaliserade och verksamheten har ett stort intresse hos både invånare och medier. Detta ställer ökade krav på en samsyn för kommunikationen och kommunikationsarbetet i Region Stockholms verksamheter.

Regionstyrelsen beslutade 2019 om riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och medierelationer (LS 2018-0512). Riktlinjerna kompletterar Kommunikationspolicy (LS 2016-0567) och syftar till att få ett gemensamt förhållningssätt till kommunikation för Region Stockholm.

För att förtydliga medarbetares rättigheter och meddelarfrihetens grundlagsfästa okränkbarhet föreslår regionledningskontoret en justering av nuvarande Riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och Riktlinjer för medierelationer (LS 2018-0512).

Bakgrund

Regionstyrelsen beslutade 2019 om riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och medierelationer (LS 2018-0512). Riktlinjerna kompletterar Kommunikationspolicy (LS 2016-0567) och togs fram i nära samarbete med kommunikationsfunktionerna vid Region Stockholms förvaltningar och bolag med syftet att få ett gemensamt förhållningssätt till kommunikation för Region Stockholms verksamheter.

För att riktlinjerna fortsatt ska vara ett relevant stöd verksamheternas kommunikationsarbete föreslås en justering av riktlinjerna.

Regionledningskontorets förslag och motivering
Region Stockholms verksamheter blir alltmer digitaliserade och verksamheten har ett stort medialt intresse. Utvecklingen inom kommunikationsområdet bidrar till öppenhet och ger invånarna nya möjligheter att kommunicera med Region Stockholms verksamheter och ta del av digitala tjänster och kommunikation. Vår kommunikation och information förväntas vara tillgänglig dygnet runt och samtidigt vara anpassad till olika målgruppers behov. Det ökar möjligheterna men också förväntningarna hos invånarna på att ha en anpassad kommunikation.

Mot bakgrund av detta omfattar de riktlinjer som kompletterar kommunikationspolicyn sinsemellan olika områden som mer konkret anger förhållningssätt och styrande principer för respektive område.

Det kan tilläggas att reglerna till skydd för yttrandefriheten självfallet inte fritar den anställde från skyldigheten att i arbetet lojalt rätta sig efter arbetsgivarens beslut och direktiv angående hur verksamheten skall bedrivas, oavsett vilken uppfattning han eller hon kan ha om dessa (JO 2136-2006).

Riktlinjer för digital kommunikation
Digital kommunikation är en stor del av Region Stockholms samlade kommunikationsarbete och som bidrar till trovärdighet och förtroende. Riktlinjens grundläggande förhållningssätt säger att Region Stockholm i första hand ska kommunicera digitalt. Kommunikationen i digitala tjänster och kanaler ska vara begriplig och bidra till att underlätta för invånarna att ta del av rättigheter, tjänster och erbjudanden inom Region Stockholms olika verksamhetsområden. Den ska också vara samstämmig och med tydlig igenkänning.

Riktlinjer för medierelationer
Det finns ett stort medialt och samhälleligt intresse för Region Stockholms verksamheter. Det är viktigt att korrekt information finns tillgänglig både direkt till invånare och till granskande redaktioner. Riktlinjens grundläggande förhållningssätt säger att utgångspunkten för Region Stockholm medierelationer är att meddelarfriheten är okränkbar. Region Stockholms kommunikation med medier ska vara begriplig, faktagranskad och snabb. Riktlinjen inkluderar också frågor om desinformation och principer för korrigering och bemötanden.

Förslag till justering
I de två riktlinjerna har frågor relaterade till grundlagsskyddade rättigheter, såsom tryckfrihet och meddelarfrihet särskilt beaktats. Meddelarfriheten

anges i tryckfrihetsförordningen och reglerar bland annat alla medarbetares lagliga rätt att anonymt eller öppet, fritt uttrycka sina egna åsikter och ståndpunkter till medier. Arbetsgivaren får inte efterforska vem som lämnat till uppgifter och inte heller utsätta uppgiftslämnare för negativa åtgärder.

För att förtydliga medarbetares rättigheter och meddelarfrihetens grundlagsfästa okränkbarhet föreslås en justering av nuvarande Riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) och Riktlinjer för medierelationer (LS 2018-0512).

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet bedöms inte innebära några ekonomiska konsekvenser för Region Stockholm

Carina Lundberg Uudelepp
Regiondirektör

Hanna Brogren
Kommunikationsdirektör

Beslutsunderlag
1. Justerade Riktlinjer för digital kommunikation (RS 2022-0792)
2. Justerade Riktlinjer för medierelationer (RS 2022-0774)

Godkänd av Carina Lundberg Uudelepp, 2022-11-07

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2022-0792

BILAGA 1

Förslag till justering av Riktlinjer för digital kommunikation (LS 2018-0511) avsnitt 2.1 Grundläggande förhållningssätt:

Nuvarande lydelse	**Förslag till ny lydelse**
Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att fritt uttrycka sina åsikter. Det får emellertid inte finnas en risk för sammanblandning mellan privat digital kommunikation och digital kommunikation i rollen som företrädare för Region Stockholm. I Region Stockholms kommunikation ska det vara tydligt i vilken roll informationen får lämnas.	Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2022-0792

Riktlinjer

Digital kommunikation

Gäller för Region Stockholm

Innehållsförteckning

1. Dokumentinformation 3
1.1 Syfte....3
1.2 Tillämpning....3
1.3 Definition 3

2. Riktlinjer 4
2.1 Grundläggande förhållningssätt 4
2.2 Styrande principer 5

1. Dokumentinformation

1.1 Syfte

Riktlinjer för digital kommunikation konkretiserar fullmäktiges beslutade kommunikationspolicy, LS 2016–0657. Riktlinjerna anger, inom ramen för Region Stockholms samlade kommunikationsarbete, ett gemensamt förhållningssätt och styrande principer för digital kommunikation.

1.2 Tillämpning

Riktlinjerna gäller för samtliga nämnder och bolag och är överställda lokala styrande dokument.

Vid förändrat beredskapsläge kan dessa riktlinjer kompletteras av styrande dokument för kris och säkerhet.

1.3 Definition

Digital kommunikation

Med digital kommunikation avses kommunikation i de digitala tjänster och kanaler där Region Stockholm möter och kommunicerar med omvärld, invånare och medarbetare. I begreppet kommunikation inkluderas text, ljud, bild och andra element som överför information eller bidrar till att forma uppfattningar och intryck.

2. Riktlinjer

Den digitala kommunikationen är en del av Region Stockholms samlade kommunikationsarbete. Kommunikationen i Region Stockholms digitala tjänster och kanaler ska vara begriplig och bidra till att underlätta invånarnas val, verksamhetens effektivitet, innovations- och utvecklingsinitiativ samt bidra till trovärdighet och förtroende.

2.1 Grundläggande förhållningssätt

Region Stockholm ska i första hand kommunicera digitalt både internt och externt och utgå från att invånarnas första kontakt med Region Stockholm ska kunna ske digitalt. Förutsättningarna att tillgodogöra sig information och kommunikation i digital form varierar och detta ska beaktas vid val av kanaler. Den digitala kommunikationens möjlighet till dialog ska tillvaratas men det ska också uppmärksammas att användarens intresse för detta ibland är begränsat. Utgångspunkten är att det alltid ska finnas ett digitalt alternativ även i de fall andra sätt att kommunicera väljs.

Den digitala kommunikationen ska utgå från kommunikationspolicyns principer om anpassning, konsekvens, innehåll och prioritering. Digital kommunikation ger möjligheter att kommunicera på ett tillgängligt, samstämmigt och resurs- och tidseffektivt sätt. Därför ska arbetssätt, resursbehov och organisation anpassas till de förutsättningar som gäller för digital kommunikation.

Möjligheter att möta nya kommunikationsbehov med digital kommunikation ska tillvaratas med högt ställda krav på integritet och datasäkerhet. Region Stockholms digitala kommunikationskanaler och tjänster bör i möjligaste mån stödja att data som inte är föremål för sekretess, upphovsrätt eller annan begränsning görs tillgängliga att använda, återanvända och distribuera utan andra förbehåll än källangivelse och vidarelicensiering.

Med en förberedd organisation och tillgång till tillräcklig teknisk kapacitet begränsas Region Stockholms sårbarhet vid extraordinära händelser. Region Stockholms digitala kommunikation ska därför utformas så att den ger möjlighet att kommunicera via flera alternativa digitala kanaler och tjänster.

I de digitala kanaler som Region Stockholm inte äger eller ansvarar för, är möjligheterna till kontroll mycket begränsade, samtidigt som uppgifter och information kan påverka Region Stockholms trovärdighet. Bevakning, analys och beredskap ska utformas för att kunna agera på denna påverkan.

Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former.

2.2 Styrande principer

För att stödja Region Stockholms förhållningssätt till digital kommunikation ska följande principer följas:

1 Varje kanal eller tjänst ska ha ett väl definierat syfte och en väl definierad nytta för verksamheten. Relationen till övriga digitala kanaler inom Region Stockholm ska utgöra en del av denna bedömning.

2 Varje kanal ska ha ansvarig som svarar för innehåll, utveckling och förvaltning av kanalen.

3 För varje kanal ska krav på närvaro och frekvens på egen kommunikation ställas i relation till resurser och andra prioriteringar. Om inte förutsättningar finns för att långsiktigt underhålla närvaro och egen kommunikation i kanalen på en nivå som motsvarar användarnas förväntningar, ska kanalen inte etableras alternativt avvecklas.

4 Nämnder och bolag som förvaltar digitala kanaler och tjänster ansvarar för att de löpande granskas utifrån gällande lagstiftning och andra direktiv.

5 Det ska i samtliga digitala kanaler och tjänster där Region Stockholm närvarar framgå att det är Region Stockholm som är avsändare av kommunikationen.

6 Samstämmighet och igenkänning ska prägla Region Stockholms alla digitala kontakter, oavsett kanal eller tjänst. Region Stockholms digitala kommunikation ska utformas på ett konsekvent och begripligt sätt och följa styrande dokument för visuell identitet.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2022-0774

BILAGA 2

Förslag till justering av Riktlinjer för Medierelationer (RS 2022-0774) avsnitt 2.2 Styrande principer punkten 2:

Nuvarande lydelse	**Förslag till ny lydelse**
Som privatpersoner har alla medarbetare grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former. Att medarbetare medverkar som privatperson ska tydligt framgå.	Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2022-0774

Riktlinjer

Medierelationer

Gäller för Region Stockholm

Innehållsförteckning

1. Dokumentinformation 3
1.1 Syfte 3
1.2 Tillämpning 3
1.3 Definition 3

2. Riktlinjer 4
2.1 Grundläggande förhållningssätt 4
2.2 Styrande principer 4
2.3 Desinformation och korrigering av felaktigheter 6

1. Dokumentinformation

1.1 Syfte

Riktlinjer för medierelationer i Region Stockholm konkretiserar fullmäktiges beslutade kommunikationspolicy, LS 2016–0657. Riktlinjerna anger förhållningssätt och styrande principer för Region Stockholms relationer till medier.

1.2 Tillämpning

Riktlinjerna för medierelationer gäller för Region Stockholms samtliga nämnder och bolag och är överställda lokalt styrande dokument.

Nämnder och bolag ansvarar för mediekontakterna inom den egna verksamheten. Verksamheten ska ha en beredskap för mediekontakter, baserad på de förutsättningar och förväntningar som ett gott och förtroendefullt samarbete kräver. Nämnder och bolag ska aktivt samarbeta, koordinera och stödja varandras mediearbete. När mediefrågor påverkar hela Region Stockholm ska samråd alltid ske med regionstyrelsen.

Vid förändrat beredskapsläge kan dessa riktlinjer kompletteras med styrande dokument för kris och säkerhet.

1.3 Definition

Begreppet medier

Begreppet medier är under stark omvandling. Nya aktörer etableras och andra marginaliseras eller försvinner. Utvecklingen är nära kopplad till den tekniska utvecklingen av nya digitala kanaler och kommunikations-möjligheter.

I begreppet ingår både medier med ansvarig utgivare och medier som saknar en sådan. Privatpersoner som frekvent publicerar sig i medier som de själva kontrollerar och som har stor spridning, kan också inkluderas i begreppet media.

Dock skiljer det sig mellan olika medier i vilken mån de följer de etiska publicitetsregler som är överenskomna för press, radio och tv.

Situationskritiska medier

Olika medier kan till följd av spridning, ställning i målgrupp, tillgänglighet eller snabbhet ha speciellt goda förutsättningar att i det aktuella läget bidra till en effektiv kommunikation utifrån syften och principer i Region

Stockholms kommunikationspolicy. Dessa medier kan i relation till kommunikation i den aktuella situationen benämnas situationskritiska.

2. Riktlinjer

I egenskap av betydande samhällsaktör finns ett stort medialt och samhälleligt intresse för Region Stockholm och dess verksamheter. Det kräver att Region Stockholms mediekontakter präglas av ansvar och professionalitet.

En professionell relation med medier bidrar till förtroendet för samt kännedomen om Region Stockholm och dess verksamheter. Professionella kontakter med medier innebär att arbeta planerat och med god framförhållning, och att genom stor öppenhet, tillgänglighet och flexibilitet underlätta mediernas arbete med att rapportera om och granska Region Stockholms nämnder och bolag.

Region Stockholm är en viktig aktör i det nationella psykologiska försvaret. Risker för desinformation och påverkan i media ska därför särskilt uppmärksammas och förebyggas.

2.1 Grundläggande förhållningssätt

Utgångspunkten för Region Stockholms förhållningssätt till medierelationer är att 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.

Region Stockholm ska eftersträva goda och förtroendefulla relationer med alla medier. Medier som har en ansvarig utgivare och medier som i den aktuella situationen bedöms som situationskritiska ska prioriteras.

I mediekontakter ska hänsyn tas till att förebygga risker för rykten, spekulationer, förvanskning och förfalskning av information.

2.2 Styrande principer

För att stödja Region Stockholms förhållningssätt till media ska följande principer följas:

1 Region Stockholms kommunikation med medier ska vara

- begriplig med tydliga relevanta budskap
- korrekt, med information som alltid är faktagranskad. I eventuella avvägningar mellan snabbhet och transparens gentemot korrekthet, har det senare alltid högre prioritet
- snabb, vilket innebär att hanteringen av mediekontakter ska vara skyndsam med hög tillgänglighet och beredskap.

2 Alla medarbetare har grundlagsskyddad rätt att uttrycka sina åsikter och delta i samhällsdebatten i dess olika former.

3 För att i mediekontakter företräda nämnder och bolag har Region Stockholm talespersoner. För att motsvara krav på insyn, öppenhet och offentlighet ska Region Stockholms verksamheter säkerställa att talespersoner med relevant ställning, kompetens och tillgång till information finns tillgängliga. Dessa ska erbjudas utbildning och stöd för rollen som talespersoner. Rollen som talesperson för Region Stockholm ska tydligt framgå i mediekontakter.

4 Region Stockholm ska undvika att medverka i leverantörers medieaktiviteter. Verksamheter som arbetar på uppdrag av Region Stockholm får inte uttala sig eller utgöra talespersoner för Region Stockholm om detta inte ingår i uppdraget. Externa aktörers tillgång och tillträde till sammanhang som associeras med Region Stockholm ska behandlas restriktivt.

5 I mediesammanhang får inte Region Stockholms lokaler, varumärken, utrustning, fordon och kläder exponeras på ett sätt som gör att Region Stockholm uppfattas som avsändare av kommunikation som kommer från annan organisation, aktör eller privatperson.

6 Rätten till integritet för besökare och medarbetare i Region Stockholms verksamheter ska tryggas. I samband med mediemöten, filminspelning, fotografering eller ljudupptagning, ska rätten att efter fri vilja begränsa eller helt avstå deltagande respekteras.

7 I Region Stockholms mediekontakter ska patientsekretessen och patientintegriteten värnas och upprätthållas. Patienter ska inte heller ofrivilligt och utan samtycke medverka i media. Detta gäller bland annat deltagande på bild, ljudinspelning eller på annat sätt medverkan vid intervjuer och inlägg i sociala medier.

2.3 Desinformation och korrigering av felaktigheter

Region Stockholm har följande principer för hantering av felaktigheter och desinformation:

1 Uppgifter, fakta och information från Region Stockholm ska alltid lämnas på ett sådant sätt att källkritik underlättas. Syftet med att lämna informationen, dess källa, kontaktuppgifter, datum, tidpunkt och giltighet ska om möjligt anges.

2 Om felaktiga uppgifter publicerats ska aktuellt medium skyndsamt kontaktas och ges tillgång till korrekta fakta.

3 All korrigering och bemötande av desinformation ska ske med beaktande av de regler gällande tryckfrihet, meddelarfrihet och yttrandefrihet och med användande av den ansvarsfördelning som gäller för ansvarig utgivare och i enlighet med etiska regler för press, radio och tv samt tillämpliga lagar om förtal.