Stockholms läns landsting

FÖRSLAG 2018:24

LS 2016-0567

Landstingsstyrelsens förslag till beslut

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Stockholms läns landsting

Landstingsstyrelsen

PROTOKOLL 2018-0078
2018-02-20

§ 43
Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

LS 2016-0567

Ärendebeskrivning

Förslag till ny kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med uppdrag till landstingsstyrelsen i SLL Mål och budget 2018.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 8 januari 2018
Förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting
Sammanställning av nämnders och bolags remissynpunkter på landstingsdirektörens förslag till ny kommunikationspolicy
Remissinstanserna beslut

Yrkanden

I ärendet föreligger landstingsrådsberedningens förslag i skrivelse den 7 februari 2018.
Följande yrkande framförs:
Bifall från ordföranden Irene Svenonius (M) till landstingsrådsberedningens förslag (bilaga).
Bifall från Gunilla Roxby Cromvall (V) till Vänsterpartiets förslag till beslut (bilaga).
Bifall från Susanne Nordling (MP), med instämmande av Erika Ullberg (S), till Miljöpartiets förslag till tilläggsbeslut (bilaga).

Propositionsordning

Ordföranden frågar på vart och ett av landstingsrådsberedningens förslag respektive Vänsterpartiets förslag. Landstingsstyrelsen bifaller landstingsrådsberedningens förslag. Därefter frågar ordföranden om landstingsstyrelsen bifaller eller avslår Miljöpartiets tilläggsförslag. Landstingsstyrelsen avslår tilläggsförslaget.

Beslut

Landstingsstyrelsen beslutar enligt landstingsrådsberednigens förslag dels föreslå landstingsfullmäktige besluta

att fastställa Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med landstingsdirektörens förslag

att Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, Språkliga riktlinjer Stockholms läns landsting, LS 0409-1809, och Riktlinjer för internkommunikation inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, upphör att gälla

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter Riktlinjer för webbplatser inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter Riktlinjer för pressarbete inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 återkomma till landstingsfullmäktige med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsstyrelsen att utifrån kommunikationspolicyn besluta om de övriga riktlinjer för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som landstingsstyrelsen bedömer erforderliga

dels – under förutsättning av landstingsfullmäktiges beslut – för egen del besluta

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 återkomma till landstingsstyrelsen med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsdirektören att utifrån kommunikationspolicyn vid behov återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till kompletterande riktlinjer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag.

Reservation

Gunilla Roxby Cromvall (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för Vänsterpartiets förslag.
Susanne Nordling (MP), Vivianne Gunnarsson (MP) och Marie-Helena Fjällås (MP) samt Erika Ullberg (S), Dag Larsson (S), Jens Sjöström (S), Talla Alkurdi (S) och Anders Lönnberg (S) reserverar sig mot beslutet avseende Miljöpartiets tilläggsyrkande.

Expedieras till

Landstingsfullmäktige
Landstingsdirektören
Akten

Landstingsrådsberedningen

SKRIVELSE
2018-02-07

LS 2016-0567

Landstingsstyrelsen

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Föredragande landstingsråd: Irene Svenonius

Ärendebeskrivning

Förslag till ny kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med uppdrag till landstingsstyrelsen i SLL Mål och budget 2018.

Förslag till beslut

Landstingsrådsberedningen föreslår landstingsstyrelsen *dels* föreslå landstingsfullmäktige besluta

att fastställa Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med landstingsdirektörens förslag

att Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, Språkliga riktlinjer Stockholms läns landsting, LS 0409-1809, och Riktlinjer för internkommunikation inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, upphör att gälla

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter Riktlinjer för webbplatser inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter

Riktlinjer för pressarbete inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 återkomma till landstingsfullmäktige med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att att uppdra åt landstingsstyrelsen att utifrån kommunikationspolicyn besluta om de övriga riktlinjer för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som landstingsstyrelsen bedömer erforderliga

dels – under förutsättning av landstingsfullmäktiges beslut – för egen del besluta

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 återkomma till landstingsstyrelsen med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsdirektören att utifrån kommunikationspolicyn vid behov återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till kompletterande riktlinjer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag.

Landstingsrådsberedningens motivering

Stockholms läns landsting är till för länets invånare. Den enskilde patienten och resenären i Stockholmsregionen är utgångspunkten i Alliansens ambitioner och strävanden att utveckla hälso- sjukvården, kollektivtrafiken och övriga verksamheter på kort och lång sikt.

Alliansen sätter patienternas trygghet, fria val och tillgång till hälso- sjukvård i centrum. Den ambitiösa utbyggnaden av kollektivtrafiken ska tillåta länet att växa hållbart och ge människor förutsättningar att resa klimatsmart. Därför måste varje skattekrona användas så effektivt som möjligt.

I Mål och budget 2018 uppdrar landstingsfullmäktige till landstingsstyrelsen att arbeta fram ett förslag till förändring av landstingets policyer. Förändringen ska tydliggöra styrningen av landstinget och minska onödig administration. Det är helt i linje med ett Effektivare landsting. Nu gällande kommunikationspolicy ersätts med ny kommunikationspolicy. Till denna ska riktlinjer tas fram och beslutas av landstingsstyrelsen. Policyn fastställs av landstingsfullmäktige. Policy ska efterlevas av landstingets nämnder och bolag. Det samma gäller för kommande riktlinjer.

Förslaget till ny kommunikationspolicy anpassas till kommunikationsområdets utveckling för att på bästa sätt stödja landstingets utvecklings- och effektiviseringsarbete. Policyn betonar att kommunikation är en del av styrnings- och ledningsprocessen. Kommunikationen ska underlätta för såväl invånare som medarbetare att få en klar bild av hur landstingets verksamhet fungerar, att ta del av tjänster och informera sig om vilka beslut som fattats. Kommunikationen ska också vara anpassad till för alla grupper i samhället.

I nästa steg ska riktlinjer och andra styrande dokument tas fram inom områdena ekonomisk och finansiell kommunikation, digital kommunikation, medierelationer, varumärke och visuell identitet samt övriga kompletterande styrdokument som kan behövas för att förtydliga policyns intentioner. Detta ska bland annat stärka en sammanhållen och korrekt bild av landstingets ekonomiska ställning samt att kommunikationen följer nationella regler för språk och uppfattas som lättillgänglig och saklig. Vidare ska våra varumärken vårdas. Dessa är viktiga tillgångar för landstinget.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 8 januari 2018
Förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting
Sammanställning av nämnders och bolags remissynpunkter på landstingsdirektörens förslag till ny kommunikationspolicy

SKRIVELSE
2018-02-07

Följande beslutsunderlag bifogas ej, men finns att tillgå på LSF Kansli:
Remissversion av kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting den 9 oktober 2017
Hälso- och sjukvårdsnämndens protokollsutdrag den 21 november 2017 med S-, MP- och V-ledamöternas reservationer
Hälso- och sjukvårdsförvaltningens tjänsteutlåtande den 17 oktober 2017
Trafiknämndens protokollsutdrag den 21 november 2017 med MP- och V-ledamöternas reservation
Trafikförvaltningens och förvaltning för utbyggd tunnelbanas gemensamma tjänsteutlåtande den 23 oktober 2017
Tillväxt- och regionplanenämndens protokollsutdrag den 7 december 2017 med V-ledamotens reservation
Tillväxt- och regionplaneförvaltningens tjänsteutlåtande den 3 november 2017
Kulturnämndens protokollsutdrag den 13 december 2017
Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande den 15 november 2017
Patientnämndens protokollsutdrag den 28 november 2017
Patientnämndens förvaltnings tjänsteutlåtande den 7 november 2017
Karolinska Universitetssjukhusets yttrande den 26 oktober 2017
Stockholms läns sjukvårdsområdes yttrande den 17 oktober 2017
Locum AB:s yttrande den 26 oktober 2017
Södertälje Sjukhus AB:s yttrande den 28 november 2017
Södersjukhuset AB:s yttrande den 27 november 2017
Danderyds Sjukhus AB:s yttrande den 29 november 2017
S:t Eriks Ögonsjukhus AB:s yttrande den 21 november 2017
Styrelsen för TioHundra AB:s protokollsutdrag den 29 november 2017
TioHundra AB:s yttrande den 29 november 2017

Irene Svenonius

Gustaf Drougge

Stockholms läns landsting

FÖRSLAG TILL BESLUT

LANDSTINGSSTYRELSEN

2018-02-20

Vänsterpartiet

Ärende nr 6
Ls 2016-0567

Yttrande över förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Förslag till tilläggsbeslut

Landstingsstyrelsen föreslår landstingsfullmäktige besluta

att stryka meningen ”Landstinget ska ha ett högt förtroende och landstinget ska anses hantera budget, investeringsramar och skattemedel på ett ansvarsfullt sätt”.

Det är bra och viktigt att det nu tas fram en ny kommunikationspolicy. Vi delar dock inte förvaltningarnas åsikt att vi kan ställa oss bakom det nuvarande förslaget. I den kommunikationspolicy som nu är ut på remiss är en av principerna att kommunikationen ska kännetecknas av transparens, vilket också är det som betonas inledningsvis. Samtidigt är det första syftet som nämns för kommunikationen att den ska ”bidra till att stärka varumärket”. Dessa skrivningar skulle kunna stå i konflikt med varandra. Vidare blir det ännu mer problematiskt när det i policyn uttrycks att ”Landstinget ska ha ett högt förtroende och landstinget ska anses hantera budget, investeringsramar och skattemedel på ett ansvarsfullt sätt.” Ponera att budget och skattemedel inte hanteras på ett ansvarsfullt sätt – ska då landstingets kommunikatörer arbeta för att det ändå ska framstå så och därmed stärka varumärket?

LANDSTINGSSTYRELSEN

FÖRSLAG TILL
TILLÄGGSBESLUT
2018-02-20

miljöpartiet de gröna

LS 2016-0567
Ärende 6

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Helheten i det liggande förslaget är bra och ambitiöst. Vi efterfrågar dock ett förtydligande av vilken prioritet varumärkesbyggande ska ha i kommunikationen. I första hand är Stockholms läns landsting en demokratiskt styrd organisation och detta bör förtydligas i policyn.

Under *2.1 Kommunikationens* syfte är den första punkten: *"Kommunikationen ska bidra till att stärka varumärket."* Miljöpartiet anser att kommunikationsarbetets främsta syfte bör vara att främja invånarnas insyn i landstingets arbete och stärka demokratin. Allmänhetens rätt till insyn och svar är inte alltid är förenligt med ett stärkt varumärke. Det är därför av största vikt att det framgår av kommunikationspolicyn att denna princip ska gå först.

Vi saknar också under avsnitt 2.2 en princip om att språket ska vara inkluderande och att landstinget har ett ansvar för att motverka diskriminering i kommunikationen. Landstinget har i tidigare svar på motioner kring språkbruk svarat att *"det är viktigt att landstinget använder sig av ett språkbruk som inte skapar grogrund för diskriminering eller befäster fördomar"*. Vi vill att denna andemening tydliggörs också kommunikationspolicyn.

Det behöver också tydliggöras på vilket sätt landstinget vill gå över till nya beskrivningar och indelningar av individer i statiska och väl avgränsade målgrupper. Vi saknar en definition eller hänvisning.

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslår landstingsfullmäktige besluta

att kommunikationspolicyn kompletteras med ovan

2018-01-08
LS 2016-0567

Landstingsstyrelsen
Landstingsstyrelsens förvaltning
Kommunikationsdirektörens stab
Katarina Persson Wiik

Landstingsstyrelsen

Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting

Ärendebeskrivning

Förslag till ny kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med uppdrag till landstingsstyrelsen i SLL Mål och budget 2018.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 8 januari 2018
Förslag till kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting
Sammanställning av nämnders och bolags remissynpunkter på landstingsdirektörens förslag till ny kommunikationspolicy

Följande beslutsunderlag bifogas ej, men finns att tillgå på LSF Kansli:
Remissversion av kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting den 9 oktober 2017
Hälso- och sjukvårdsnämndens protokollsutdrag den 21 november 2017 med S-, MP- och V-ledamöternas reservationer
Hälso- och sjukvårdsförvaltningens tjänsteutlåtande den 17 oktober 2017
Trafiknämndens protokollsutdrag den 21 november 2017 med MP- och V-ledamöternas reservation
Trafikförvaltningens och förvaltning för utbyggd tunnelbanas gemensamma tjänsteutlåtande den 23 oktober 2017
Tillväxt- och regionplanenämndens protokollsutdrag den 7 december 2017 med V-ledamotens reservation
Tillväxt- och regionplaneförvaltningens tjänsteutlåtande den 3 november 2017
Kulturnämndens protokollsutdrag den 13 december 2017
Kulturförvaltningens tjänsteutlåtande den 15 november 2017
Patientnämndens protokollsutdrag den 28 november 2017
Patientnämndens förvaltnings tjänsteutlåtande den 7 november 2017
Karolinska Universitetssjukhusets yttrande den 26 oktober 2017
Stockholms läns sjukvårdsområdes yttrande den 17 oktober 2017
Locum AB:s yttrande den 26 oktober 2017
Södertälje Sjukhus AB:s yttrande den 28 november 2017
Södersjukhuset AB:s yttrande den 27 november 2017

Danderyds Sjukhus AB:s yttrande den 29 november 2017
S:t Eriks Ögonsjukhus AB:s yttrande den 21 november 2017
Styrelsen för TioHundra AB:s protokollsutdrag den 29 november 2017
TioHundra AB:s yttrande den 29 november 2017

Förslag till beslut
Landstingsstyrelsen föreslås *dels* föreslå landstingsfullmäktige besluta

att fastställa Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, i enlighet med landstingsdirektörens förslag

att Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, Språkliga riktlinjer Stockholms läns landsting, LS 0409-1809, och Riktlinjer för internkommunikation inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, upphör att gälla

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter Riktlinjer för webbplatser inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som ersätter Riktlinjer för pressarbete inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775

att uppdra åt landstingsstyrelsen att under 2018 återkomma till landstingsfullmäktige med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att att uppdra åt landstingsstyrelsen att utifrån kommunikationspolicyn besluta om de övriga riktlinjer för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som landstingsstyrelsen bedömer erforderliga

dels – under förutsättning av landstingsfullmäktiges beslut – för egen del besluta

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för digital kommunikation att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 utifrån kommunikationspolicyn återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till riktlinjer för medierelationer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag

att uppdra åt landstingsdirektören att under 2018 återkomma till landstingsstyrelsen med förslag på nya styrande dokument för varumärke och visuell identitet i Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsdirektören att utifrån kommunikationspolicyn vid behov återkomma till landstingsstyrelsen med förslag till kompletterande riktlinjer att gälla för Stockholms läns landstings nämnder och bolag.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning
Sedan landstingets kommunikationspolicy, LS 0404-0775, antogs av landstingsfullmäktige 2004 har synen på kommunikation och kommunikationens roll utvecklats och förändrats. Landstingets kommunikationsverksamhet behöver anpassas efter områdets utveckling

och utveckla nya arbetssätt för att stödja landstingets utvecklings- och effektiviseringsarbete.

I förvaltningens förslag till ny kommunikationspolicy klargörs vad som ska styra nämnders och bolags inriktning för sin egen kommunikation. Utgångspunkten är att säkerställa invånarnas insyn och inflytande i landstingets verksamheter och i den demokratiska processen. Landstingets kommunikation ska vägleda till tjänster och erbjudanden inom landstingets verksamhetsområden och bidra till att nå landstingets vision och mål.

Landstingsstyrelsen föreslås få i uppdrag att besluta om kompletterande landstingövergripande riktlinjer för digital kommunikation, medierelationer och ekonomisk och finansiell kommunikation, samt de övriga riktlinjer som landstingsstyrelsen bedömer erforderliga.

Bakgrund

I syfte att säkerställa effektiv ledning, styrning och uppföljning inom Stockholms läns landsting gav landstingsfullmäktige i SLL Mål och budget 2018, LS 2017-0452, landstingsstyrelsen i uppdrag att arbeta fram förslag till förändring av landstingets policyer. Vidare har landstingsstyrelsen gett landstingsdirektören i uppdrag att minska antalet landstingsövergripande policyer, LS 2017-0180. Kommunikationspolicyn omfattas av uppdraget.

Landstingsdirektören remitterade den 9 oktober 2017 förslag till ny kommunikationspolicy till landstingets samtliga nämnder och bolag för yttrande. Yttranden har inkommit från hälso- och sjukvårdsnämnden, trafiknämnden, tillväxt- och regionplanenämnden, kulturnämnden, patientnämnden, Karolinska Universitetssjukhuset, Stockholms läns sjukvårdsområde, Locum AB, Södertälje Sjukhus AB, Södersjukhuset AB, Danderyds Sjukhus AB, S:t Eriks Ögonsjukhus AB och TioHundra AB. Landstingsrevisorerna avstår från att besvara remissen. Inga svar har inkommit från AISAB och MediCarrier AB.

Överväganden

Landstingets kommunikationspolicy, LS 0404-0775, antogs av landstingsfullmäktige 2004. Sedan dess har synen på kommunikation och kommunikationens roll utvecklats och förändrats. Därför måste landstingets kommunikationsverksamhet följa och anpassas efter områdets utveckling. Kommunikationsverksamheterna behöver även utveckla nya arbetssätt för att stödja landstingets utvecklings- och effektiviseringsarbete.

Kommunikation sker idag i ett sammanhang som ständigt förändras. Ny digital teknik driver nya konsumtionsmönster och öppnar nya möjligheter till interaktiv, lättillgänglig och snabb information. Detta förändrar förväntningarna och kraven på vilken information som ska lämnas, när och hur den ska göras tillgänglig och hur den ska utformas. Kommunikation och information förutsätts vara tillgänglig dygnet runt samtidigt som det förutsätts att den ska vara anpassad och dessutom lätt för alla att ta till sig. Information och kommunikation ska utformas så att både avsändaren och mottagarens behov beaktas. Det kan till exempel vara att vägleda invånarnas val så att kapaciteten i landstingets verksamheter används på bästa och mest effektiva sätt.

Förvaltningens förslag till ny landstingsövergripande kommunikationspolicy beskriver landstingets grundläggande och långsiktiga förhållningssätt till kommunikation. Utgångspunkten är att säkerställa invånarnas insyn och inflytande i landstingets verksamheter och i den demokratiska processen. Landstingets kommunikation ska vägleda till tjänster och erbjudanden inom landstingets verksamhetsområden och bidra till att nå landstingets vision och mål.

Policyn ska utgöra en övergripande ram som vägleder och styr kommunikationsverksamheten i Stockholms läns landsting och möjliggör ett effektivt kommunikationsarbete. 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 SLL Mål och Budget 2018, LS 2017-0452.

Utvecklingen inom området innebär att den nya policyns innehåll och struktur behöver vara annorlunda jämfört med tidigare. Frågor som ofta förändras över tid regleras inte i förslaget till policy. Det gäller till exempel kanalval, arbetssätt och namn på funktioner. Det innebär att den nuvarande kommunikationspolicyns definitioner och indelningar i intern och extern kommunikation och traditionella sätt att beskriva och över tid dela in individer i statiska och väl avgränsade målgrupper inte längre är funktionella. Inte heller definitionen av medieområdet som press, radio och tv räcker längre när rollerna som producent och konsument av information allt mera flyter ihop. Som en följd av detta föreslår förvaltningen att

Riktlinjer för internkommunikation inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775, upphör att gälla.

I förvaltningens förslag till ny policy uttrycks vad som ska styra varje verksamhets inriktning för sin egen kommunikation. Kommunikationen ska underlätta för invånarna att använda landstingets verksamheter och tjänster och bidra till verksamhetens effektivitet och utveckling. Vidare tydliggör policyn att kommunikationen ska vara anpassad för alla grupper i samhället. Den ska vara proaktiv, kontinuerlig och konsekvent och förmedla sammanhang. Kommunikationen ska också bidra till intresse och förtroende för landstingets verksamheter. Med en gemensam, tydlig vägledande ram för kommunikationen ges varje ledningsfunktion i landstinget förutsättningar att med hjälp av kommunikation som leda sin verksamhet mot de mål som fullmäktige beslutat.

I arbetet med att effektivisera landstinget är ambitionen att minska antalet styrdokument vilket innebär att lokala dokument endast ska arbetas fram om något behöver kompletteras eller förtydligas för den egna verksamheten. Färre styrande dokument för kommunikationsområdet bidrar till en effektivare ledning, styrning och uppföljning av landstingets verksamheter.

Kompletterande riktlinjer

I enlighet med den struktur för landstingets styrande dokument som fastslås i SLL Mål och Budget 2018, LS 2017-0452 föreslår förvaltningen att policyn kompletteras med landstingsövergripande riktlinjer för digital kommunikation, medierelationer, och ekonomisk och finansiell kommunikation som beslutas av landstingsstyrelsen. I syfte att effektivisera framtagandet av kompletterande styrande dokument föreslår förvaltningen vidare att landstingsstyrelsen ges i uppdrag att utifrån kommunikationspolicyn besluta om de övriga riktlinjer för Stockholms läns landstings nämnder och bolag som landstingsstyrelsen bedömer erforderliga. Kommunikationsområdet utvecklas mycket snabbt och förvaltningen anser att detta tillvägagångssätt bidrar till att hålla styrande dokument aktuella och relevanta.

Landstingets verksamhet bedrivs i dag i stor utsträckning i ett medialiserat och digitaliserat sammanhang, inramat av grundläggande lagstiftning om bland annat tryckfrihet, offentlighet och meddelarfrihet. Det bidrar till öppenhet och ger nya möjligheter att kommunicera med invånarna. Utvecklingen ökar både möjligheter till och förväntningar på en digital

närvaro och behovsanpassad kommunikation, och kräver en gemensam helhetssyn och samverkan inom landstinget. De riktlinjer som idag reglerar dessa områden avspeglar inte den nya situationen. Därför föreslår förvaltningen att landstingsstyrelsen ges i uppdrag att utifrån den nya kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för digital kommunikation och medierelationer att gälla för landstingets nämnder och bolag. Riktlinjer för pressarbetet inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775 och Riktlinjer för webbplatser inom Stockholms läns landsting, LS 0404-0775 föreslås fortsätta gälla till dess att landstingsstyrelsen fattat beslut om nya riktlinjer.

Den ekonomiska och finansiella kommunikationen är en del av landstingets samlade kommunikation. Den påverkar också hur annan kommunikation planeras, utförs och följs upp. Landstingets ekonomiska och finansiella kommunikation ska vara enhetlig och konsekvent, oavsett vilken verksamhet den gäller. Olika intressenter ska ha tillgång till en sammanhållen och korrekt bild av landstingets ekonomiska ställning, resursanvändning och ekonomiska förutsättningar. För att säkerställa detta föreslår förvaltningen att landstingsstyrelsen ges i uppdrag att utifrån den nya kommunikationspolicyn besluta om riktlinjer för ekonomisk och finansiell kommunikation att gälla för landstingets nämnder och bolag.

Landstingets skriftliga kommunikation ska följa nationella rekommendationer och regler för myndigheters språk samt språkutvecklingen i samhället i övrigt. I förvaltningens förslag till ny policy anges att kommunikationen ska vara anpassad för alla grupper i samhället och utformas så att den uppfattas som lättillgänglig, säker och tydlig och utifrån behov. Den nya kommunikationspolicyn tillsammans med de nationella språkliga rekommendationerna är fullgoda stöd för en tillgänglig och säker skriftlig kommunikation utifrån olika gruppers behov. De nuvarande språkliga riktlinjerna utgör inget ytterligare stöd. Förvaltningen föreslår landstingsfullmäktige att besluta att nuvarande språkliga riktlinjer ska upphöra.

Stockholms läns landstings registrerade varumärken för landstingets verksamheter är viktiga tillgångar både som trovärdiga avsändare och som garanter för landstingets verksamheter och tjänster. Många av dem är välkända hos allmänheten och externa aktörer, både nationellt och internationellt. För att utveckla och behålla dessa varumärkens värde behöver nuvarande riktlinjer på området förnyas. Förvaltningen föreslår därför att landstingsstyrelsen ges i uppdrag att under 2018 återkomma till

landstingsfullmäktige med förslag på nya styrande dokument för landstingets varumärkesarbete och visuella identitet. Riktlinjer för Stockholms läns varumärkesarbete, LS 0409-1809 och Grafiska riktlinjer Stockholms läns landsting, LS 0409-1809, föreslås fortsätta gälla tills nya styrande dokument beslutats.

Remissbehandling

Samtliga remissinstanser tillstyrker landstingsdirektörens förslag till ny landstingsövergripande kommunikationspolicy. En del remissinstanser lämnar dock förslag på justeringar och tillägg. Remissinstansernas synpunkter återfinns i bilaga Sammanställning av nämnders och bolags remissynpunkter på landstingsdirektörens förslag till ny kommunikationspolicy. Utifrån inkomna synpunkter föreslår förvaltningen vissa justeringar jämfört med det remitterade förslaget. Kommunikationens roll som vägledande för invånarnas val och effektivt utnyttjande av verksamheterna understryks ytterligare. Under rubriken Meddelarfrihet har formuleringarna om medierelationer tagits bort. Den övergripande formuleringen kring tillgänglighet för media står dock kvar.

Ekonomiska konsekvenser

Förvaltningen bedömer att förslaget till ny kommunikationspolicy inte kommer att medföra några nya ekonomiska kostnader eller åtaganden för nämnder eller bolag.

Malin Frenning
Landstingsdirektör

Katarina Winell
Kommunikationsdirektör

Henrik Gaunitz
Ekonomidirektör

Beslutsexpediering:

Akt
Samtliga nämnder och bolag
Godkänd av Malin Frenning, 2018-01-08

Stockholms läns landsting

Landstingsstyrelsens förvaltning

Diarienummer
LS 2016-0567

Policy

Kommunikationspolicy

Gäller för Stockholms läns landsting

Dokumenttyp	Fastställd	Giltig till och med
Dokumentnummer 1168171	Fastställd av	Upprättad av
Informationssäkerhetsklass		

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 publiker, 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 utformas 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 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, 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 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.

Landstingsstyrelsens förvaltning

REMISSAMMANSTÄLLNING
2017-12-13

Diarienummer
LS 2016-0567

Sammanställning av nämnders och bolags remissynpunkter på landstingsdirektörens förslag till ny kommunikationspolicy

Hälso- och sjukvårdsnämnden ställer sig positiv till förslaget om ny kommunikationspolicy. Nämnden bedömer att det minskade antalet styrdokument underlättar för verksamheterna i dess dagliga arbete. Vidare konstaterar nämnden att förslaget till policy även lägger stor vikt vid att beakta invånarnas och medborgarnas intressen vad avser tillgång till information och möjlighet till insyn i landstingets verksamheter. Transparens och tillgång till information är en förutsättning för att medborgarna ska kunna delta i den demokratiska processen och ta del av rättigheter, tjänster och erbjudanden inom landstingets olika verksamhetsområden.

Trafiknämnden är positiv till det remitterade förslaget. Nämndens bedömning är att det är bra att kommunikationspolicyn i större utsträckning utformats så att den tar avstamp i landstingets strävan att skapa ett mer effektivt och innovativ organisation. Vidare lyfter nämnden fram vikten av att policyn utformas så att den direkt kan användas i verksamheterna. Det innebär en minskad administration i utformandet av verksamhetsspecifika styrdokument inom kommunikationsområdet.

Tillväxt- och regionplanenämnden välkomnar en ny kommunikationspolicy som skapar samsyn i organisationen och ger bättre förutsättningar att möta dagens kommunikativa utmaningar. Nämnden anser att det ökar förutsättningarna för att bygga ett starkt förtroende för Stockholms läns landsting. För att i högre grad bidra till landstingets vision och övergripande mål anser nämnden att dialog och samverkan bör tas med i policyn. Det är viktigt att lyfta meddelarfriheten och nämnden föreslår redigering av texten för att markera dess särart.

Patientnämnden tycker det är viktigt med en övergripande kommunikationspolicy för att säkerställa invånarnas tillgång till information och möjlighet till insyn i landstingets alla verksamheter. Vidare framhåller nämnden att det är viktigt att medborgarna tar del av information om hur besluten tas och hur deras skattemedel används.

Kulturnämnden tillstyrker förslaget och uppskattar att en ny policy är skapad utifrån förutsättningarna att kommunikationsområdet ständigt utvecklas och förändras. Den tydliggör såväl långsiktigt förhållningssätt såväl som stöd för det dagliga praktiska kommunikationsarbetet. Nämnden noterar att utformning och fysisk gestaltning kan betraktas som kommunikation och i det avseendet är även den konstnärliga gestaltning som nämnden beslutar om beståndsdelar i landstingets övergripande kommunikation.

Karolinska Universitetssjukhuset anser att en minskning av antalet policyer är positivt och där kompletterande riktlinjer på ett bättre sätt kan spegla förändringar som sker och enklare uppdateras vid behov. För Karolinska Universitetssjukhuset är breddningen av begreppet kommunikation så att det även inkluderar förändringskommunikation viktigt.

Stockholms läns sjukvårdsområde har inte några synpunkter på den föreslagna kommunikationspolicyn.

Locum AB har inga principiella synpunkter på förslaget till ny kommunikationspolicy. Locum AB ser dock att några förtydliganden behöver göras av texten under rubrikerna Kommunikationens syfte och Meddelarfrihet.

Södertälje Sjukhus AB lämnar i sitt yttrande förslag på justering av text under rubrikerna Principer för kommunikation samt Meddelarfrihet.

Södersjukhuset AB lämnar i sitt yttrande förslag på justering av text under rubrikerna Principer för kommunikation samt Meddelarfrihet.

Danderyds Sjukhus AB lämnar i sitt yttrande förslag på kortning av texten under rubriken Principer för kommunikation. Vidare säger sjukhuset att en uppdelning av rubriken Meddelarfrihet kan övervägas.

S:t Eriks Ögonsjukhus AB välkomnar en landstingsgemensam policy för kommunikation och bedömer att den föreslagna policyn har goda förutsättningar att fungera som styrande dokument för sjukhuset. Vad gäller rubriken Meddelarfrihet föreslår sjukhuset att stycket flyttas till under Principer för kommunikation eller ingår i en riktlinje för medierelationer. Ett annat alternativ är att hänvisa till lagstiftning på området.

TioHundra AB har inga direkta synpunkter på policyn, även om den har ett landstingsperspektiv vilket inte blir helt applicerbart på bolagets verksamhet. Det är positivt att policyn är kortfattad och generell. Styrelsen ser inga hinder att anpassa bolagets egen kommunikationspolicy så att dessa utgår från och följer Stockholms läns landstings övergripande policy. Kommunikationspolicyn utgör ett bra stöd i bolagets egen kommunikationsplanering.