

Beslutad av: Regionfullmäktige, 2019-01-29

Diarienummer: RS 2017–04450

Giltighet: från 2019-03-01 till 2023-12-31

Kommunikations- och påverkanspolicy 2019–2023

Policyn gäller för: samtliga förvaltningar och bolag i Västra Götalandsregionen

Innehållsansvar: Koncernstab kommunikation och externa relationer

Dokumentet ersätter: Västra Götalandsregionens kommunikationspolicy från 1998

Kommunikation får saker att hända

Kommunikation är ett medel för att uppnå de mål som ställs upp av organisationens förtroendevalda. Kommunikations- och påverkanspolicyn ska vägleda politiker, chefer och medarbetare när det gäller hur Västra Götalandsregionen (VGR) kommunicerar och bedriver påverkansarbete samt skapar förutsättningar för att VGR blir en kommunikativ organisation. Policyn bidrar till visionen ”Det goda livet” samt till att målen nås i politiskt beslutade budgetar, planer och strategier vilka utgör grunden för VGR:s kommunikation och påverkansarbete.

Vi finns till för invånarna i Västra Götaland. Vi ska säkra en god hälsa och bidra till en hållbar samhällsutveckling. Invånarna är våra uppdragsgivare och den primära målgruppen för all övergripande kommunikation.

Kommunikation får saker att hända, leder till utveckling eller förändring, involverar och skapar delaktighet. Kommunikationens syfte är att

- skapa kunskap, påverka attityder och ändra beteenden
- öka möjligheterna för invånarna att delta i den demokratiska processen, att känna till och förstå politiska beslut och att delta i debatt och dialog
- skapa kännedom om våra verksamheter och det vi erbjuder invånarna
- bygga förtroende
- påverka i frågor som berör organisationen och Västra Götaland som geografiskt område
- bygga relationer, väcka intresse och engagemang.

Kommunikations- och påverkanspolicyn är styrdokument för Västra Götalandsregionens förvaltningar, bolag och nämnder. Dokumentet beskriver grundläggande värderingar, principer och förhållningssätt inom områdena kommunikation och påverkan och det ska ses som en helhet, avsnitten är beroende av varandra. Varje förvaltning/bolag/nämnd ska använda policyn i sitt eget kommunikationsarbete.

Den kommunikativa organisationen

En väl fungerande kommunikation är en integrerad del i processerna för ledning och styrning. Chefens roll för den kommunikativa organisationen kan inte överskattas. Den högsta ledningens roll i varje förvaltning och bolag samt koncernledningen har särskild betydelse och är en framgångsfaktor. Kommunikation ska användas som motor i verksamheten för att genomföra fattade beslut, sprida kunskap och skapa möjlighet till dialog. Kommunikation sker genom möten, text, ljud, bild och mycket annat. Den kommunikativa organisationen vilar på följande grunder:

- VGR:s chefer och ledare vet att kommunikation är avgörande för att leda och utveckla.
- VGR:s medarbetare förstår sitt eget ansvar för en fungerande kommunikation.

- Vår kommunikation med omvärlden är öppen, proaktiv, saklig, trovärdig och respektfull.
- Vi som arbetar i VGR ska känna igen oss i kommunikationen och hur organisationen skildras. Först då kan vi använda och vidareförmedla budskap och fungera som naturliga företrädare för verksamheten.
- Vårt interna kommunikationsklimat är öppet och det är självklart att prata om både det som är bra och dåligt. Det leder till utveckling av verksamheten, bättre kvalitet och ökad säkerhet. Öppenhet motverkar tystnadskultur och ryktesspridning.
- Vi använder ett vardat, enkelt och begripligt språk.
- Vi utgår ifrån målgruppernas behov och nytta.
- Vi tar hänsyn till personlig integritet, tillgänglighet, mångfald och den enskilda individens förutsättningar.

Kommunikation i förändring

Vi som arbetar i VGR måste anpassa oss till att omvärlden förändras, vara medvetna om samhällstrender och hänga med i den tekniska utvecklingen. Då kan vi bättre möta risker med ryktesspridning och desinformation, men också ta till vara den nya teknikens möjligheter. Teknikens korta livscyklar kräver ständig anpassning till nya sätt att kommunicera på nya plattformar. Vi måste ständigt ompröva vilka kanaler vi behöver finnas i för att möta rådande konsumtionsmönster.

Avståndet mellan människor minskar med nya sätt att mötas på distans – med invånare, patienter, kunder, arbetssökande, samarbetspartners eller kollegor. Det blir allt lättare att få inblick i vår verksamhet och att påverka.

- Vi bejakar omvärldens krav på snabbhet, men är medvetna om och väger det mot risken att inte hinna få fram korrekta uppgifter.
- Vi använder sociala medier och digitala kanaler som en självklar del av vår kommunikation, såväl när det gäller bevakning som vilka kanaler vi använder.
- Vi betraktar medarbetares närvaro i sociala medier på samma sätt som rätten att fritt meddela sig i grundlagsskyddade media. Repressalier för det som uttalats i sociala medier får inte förekomma såvida det inte utgör ett lagbrott. Arbetsgivaren ska agera utifrån arbetsmiljöaspekter på sådant som uppfattas som kränkning eller mobbning i sociala kanaler.

Samspelet med media

VGR:s samspel med media ökar möjligheten för oss att förmedla kunskap och skapa insyn i vår verksamhet – att sätta agendan, skapa engagemang och samtalsämnen.

Vi ska ha god beredskap för att möta mediernas krav på snabbhet och rätt till insyn. Det ökar möjligheten till en saklig och trovärdig rapportering om VGR, som i sin tur påverkar våra relationer med omvärlden. Det kan handla om möjligheten att rekrytera nya medarbetare eller bygga invånares och samarbetspartners förtroende för vår verksamhet.

- Vi är tillgängliga för media.
- Det är de förtroendevalda som svarar på frågor kring det politiska arbetet och debatten på nämndmöten.
- Vi ser gärna att enskilda medarbetare uttalar sig i media eller använder sociala medier för att resonera kring sitt arbete. Det ska vara högt i tak för debatt. Även frågor som först kan uppfattas negativa ger en diskussion som i längden leder till en nyanserad bild av VGR.
- VGR:s chefer och medarbetare ska känna till och förstå innebörden i grundlagarna om tryckfrihet och yttrandefrihet.

Samhällsaktör med rätt att påverka

Västra Götalandsregionen är en del av ett större nationellt, europeiskt och globalt sammanhang och vår utveckling är beroende av beslut och processer som vi själva inte äger. Som samhällsaktör har vi ansvar för att utveckla och bidra till samhället i stort utanför våra egna regionala gränser liksom att påverka utvecklingen i en riktning som gynnar Västra Götaland och invånarnas intressen.

Västra Götalandsregionens påverkansarbete handlar om att utveckla samhällsfrågor utifrån ett västsvenskt perspektiv. Det kan handla om vitt skilda frågor, från att påverka beslutsfattare så att viktiga infrastrukturinvesteringar förläggs till Västra Götaland till att skapa rätt förutsättningar för att driva igenom omställningen av hälso- och sjukvården. Påverkansarbetet är ett sätt att genomföra politiskt fattade beslut och samtidigt förhålla sig till den omvärld som styr förutsättningarna.

Ett framgångsrikt påverkansarbete kräver tydlighet kring de frågor vi vill förändra. Påverkan är en del av det dagliga arbetet i möten med externa aktörer samt genom de organisationer VGR är medlem i och under större arrangemang. Vårt påverkansarbete vilar på följande grunder:

- Vi för vår egen talan och använder inte konsulter som talespersoner för VGR.
- Vi är transparenta och öppna med vilka vi träffar och vilka frågor vi driver.
- Vårt budskap blir starkare om det förs fram tillsammans med andra.
- Vi matchar budbärare utifrån den vi ska möta. Västra Götalandsregionens förtroendevalda och tjänstepersoner agerar på olika arenor och nivåer utifrån sina respektive roller.

Riktlinjer

Regionstyrelsen fastställer riktlinjer för kommunikation och påverkan för samtliga förvaltningar och bolag.