

Vision for god kommunikation

- Vi medtænker intern og ekstern kommunikation i alle beslutninger og aktiviteter så tidligt som muligt.
- Vi orienterer internt om væsentlige forhold, før vi kommunikerer eksternt.
- Vi formidler altid i et klart og letforståeligt sprog, der tager udgangspunkt i modtagernes behov – uanset, om det er intern information, patientinformation eller information til pressen.
- Det skal være let at få adgang til information og at komme i kontakt med os – både digitalt og på telefon.
- Ledere og medarbejdere på Aarhus Universitetshospital har et fælles ansvar for at skabe god intern og ekstern kommunikation.

Værdier

Vi kommunikerer hele tiden, og vi gør det forskelligt. På Aarhus Universitetshospital skal der fortsat være plads til det individuelle og det kreative, men vi har brug for en fælles holdning til, hvad der er god kommunikation.

Kommunikationspolitikken tager afsæt i hospitalets vision og mission. Vi skal gennem vores kommunikation vise, at vi opfylder vores mission, og at vi stræber efter at nå visionen.

Kommunikationspolitikken er desuden baseret på Region Midtjyllands kommunikationspolitik og på værdierne dialog, dygtighed og dristighed. For Aarhus Universitetshospitals kommunikation betyder værdierne:

Dialog: At vi gennem dialog vil understøtte et godt arbejdsmiljø, skabe grundlag for de ansattes medindflydelse og sikre synlighed og tydelighed om hospitalets beslutninger og retning.

Vi ønsker en kultur, hvor det er i orden og velkomment at henlede opmærksomheden på problemer, og hvor der er lydhørhed, når der er problemer.

Vi vil gennem åbenhed og målrettet kommunikation øge kendskabet til Aarhus Universitetshospital i samfundet og medvirke til at kvalificere den offentlige debat.

Vi anerkender alles ret til at ytre sig offentligt.

Dygtighed: At god kommunikation er et strategisk værktøj, som vi benytter professionelt til at nå vores mål og til at skabe værdi for patienterne. Derfor tænker vi i medier og målgrupper, og vi oversætter fagsprog til et fælles sprog, når vi skriver og taler med andre end kolleger.

Dristighed: At vi er proaktive og åbne – også når der sættes kritisk lys på os. Vi er innovative i udviklingen af nye kommunikationsformer, og vi vil afprøve og anvende nye teknologier, der kan forbedre kommunikationen og dialogen med patienter, borgere og personale.

Vores kommunikation skal give et sammenhængende og klart billede af Aarhus Universitetshospital som én samlet organisation i tæt samarbejde med Aarhus Universitet. Vi markerer os under Aarhus Universitetshospitals logo, og vi vil samtidig optræde som en del af Region Midtjylland med en fælles opgave, fælles værdier og en fælles visuel identitet. Derfor benytter vi Region Midtjyllands logo og designguide, når vi kommunikerer digitalt og på tryk.

Vi udvikler kommunikation

Vi har fokus på at anvende digital kommunikation med borgere og patienter og arbejder målrettet på bl.a. at:

- Udvikle patientinformation, der er målrettet til brug sammen med digitale indkaldelsesbreve
- Udvikle brugervenlige applikationer til mobiler og tablets
- Skabe AUH-platformer på sociale medier
- At vi på udvalgte områder har centrale informationer på andre relevante sprog

Intern kommunikation

Det er en ledelsesopgave på alle niveauer at sørge for, at de ansatte har mulighed for at sætte sig ind i relevant information, få svar på eventuelle spørgsmål, og deltage i dialog vedrørende deres arbejdsområde og arbejdsplads.

Alle har et ansvar for selv at opsøge relevant information via de interne kommunikationskanaler og indgå i løbende dialog.

Målene er:

- At kommunikere rettidigt, klart og forståeligt
- At fremme et godt arbejdsmiljø, hvor retningen er klar, og hvor det er lige så klart, hvad der er vores rolle hver især
- At der er en aktiv dialog om den daglige arbejdssituation og om Aarhus Universitetshospitals udvikling
- At alle er velinformerede om værdier og beslutninger og har let adgang til information af betydning for deres arbejde
- At binde Aarhus Universitetshospital sammen

De interne kommunikationskanaler er:

- Den daglige og direkte dialog imellem medarbejdere og ledere: Dagligdags spørgsmål og problemer klares normalt bedst ved face-to-face kommunikation med nærmeste leder.
- Linjekommunikation: Er den kommunikation, der følger hospitalets hierarkiske linje fra ledelsesniveau til ledelsesniveau – dvs. fra hospitalsledelse, til centerledelse, til afdelingsledelse, til afsnitsleder til medarbejdere og tilbage gennem linjen til hospitalsledelsen igen. Ledere oversætter og formidler relevante informationer, så ledere og medarbejdere kan forholde sig til dem og implementere beslutninger. På samme måde kan medarbejdernes oplevelser, holdninger og spørgsmål kommunikeres op igennem linjen.
- Mailgrupper: Mailsystemet er et effektivt medie til kommunikation til en eller flere modtagere. Til kommunikation med veldefinerede målgrupper kan ledere og medarbejdere på AUH bruge funktionspostkasser og mailgrupperne i Outlook. Det kræver omtanke samt omhyggelighed ved valg af hvem der skal modtage og handle på mailen, og hvem der blot skal orienteres via CC.
- AUH Intra: Intranettet understøtter kommunikationen på Aarhus Universitetshospital ved at formidle nyheder og informationer og beskeder om bl.a. begivenheder og IT-driftsstatus. Intranettet indeholder informationer om organisation og personaleforhold samt redskaber og selvbetjening. I "Ordet er frit" kan alle bidrage med meninger om at være ansat på Aarhus Universitetshospital.
- Personalebladet: Alle medarbejdere kan bidrage med indlæg til medarbejderbladet. Redaktionen består af medarbejdere fra Kommunikation og frivillige redaktionsmedlemmer fra klinik og administration.
- MED-systemet: AUH's formelle samarbejdsforum for bl.a. information og drøftelse af alle forhold af betydning for arbejds-, personale-, samarbejds-, og arbejdsmiljøforhold.

Ekstern kommunikation

Region Midtjyllands kommunikationspolitik opfordrer til, at medarbejderne står til rådighed for pressen og giver information, faktuelle oplysninger mm, når det handler om eget fagområde.

Aarhus Universitetshospital ønsker at yde en aktiv indsats i forhold til medierne. Vi er åbne overfor henvendelser fra bl.a. pressen, og vi tager selv initiativer over for både presse og faglige tidsskrifter.

Målene er:

- At skabe forståelse af – og viden om – Aarhus Universitetshospitals opgaver, vilkår og resultater.
- At vi medvirker til oplysning, forebyggelse og kvalificering af den offentlige debat.
- At Aarhus Universitetshospital har en tydelig profil og høj synlighed i offentligheden som højt specialiseret hospital, hvor både patientbehandling og forskning er i international klasse.
- At Aarhus Universitetshospital fremstår åbent, sagligt og udviklingsorienteret.
- At Aarhus Universitetshospital også i udlandet er kendt for forskning, uddannelse og behandling på internationalt niveau.

Medarbejdere og ledere, der har ansvar for et fagområde, kan udtale sig på Aarhus Universitetshospitals vegne om eget fagområde. Derudover har alle ansatte ytringsfrihed, også om forhold på deres arbejdsplads, men det er vigtigt at være tydelig om, hvornår man udtaler sig som privatperson, og hvornår man udtaler sig på Aarhus Universitetshospitals vegne.

Dog er åbenheden begrænset af offentligt ansattes tavshedspligt om personlige forhold.

Vi er opmærksomme på, at nye digitale medier konstant vil tilbyde ændrede muligheder for at debattere, kommentere og ytre sig i alternative netværk i omverdenen. Den interaktion har vi fokus på, så vi løbende kan sikre såvel patienters, pårørendes og ansattes integritet. Det betyder bl.a., at vi forbeholder os retten til at slette opslag, som indeholder personfølsomme oplysninger, eller har karakter af chikane.

Alle ansatte på Aarhus Universitetshospital kan hente råd og bistand i kommunikationsspørgsmål hos Kommunikation (lokal 63848) eller hos pressechefen (lokal 62325).

Aarhus Universitetshospitals retningslinjer for kommunikation findes i e-Dok.

Charlotte Thaarup
Næstformand HMU

Gert Sørensen
Formand HMU

Leon Sørensen
Næstformand HMU