

Styresak 43/2010: Informasjonsstrategi Helgelandssykehuset HF

Møtedato: 17.06.10
Møtested: Mo i Rana

Innledning

Å tilrettelegge spesialisthelsetjenester til befolkningen er vår hovedoppgave og vi er i dette satt til å disponere offentlige ressurser. I vårt oppdragsdokument fra Helse Nord RHF er vi pålagt en rekke oppgaver som skal utføres og som vi samtidig skal rapportere resultater på. Dette gjør samtidig at våre omgivelser viser større interesse for hvordan vi som helseforetak utfører våre plikter og oppgaver. Det er av stor betydning at vi også på dette området har klare prosedyrer og retningslinjer for hvordan vi skal møte en stadig større interesse for vår virksomhet. Samtidig er det viktig at vi i vår informasjon internt og eksternt, forholder oss til de overordnede lover og forskrifter som regulerer hvor stor grad vi skal gi – og har plikt til å gi informasjon.

Bakgrunn

Helgelandssykehuset er ett sykehus fordelt på tre enheter, lokalisert i tre ulike nedslagsfelt. Dette understøtter at det må stilles store krav til oversikt og ryddighet i informasjon både internt til ansatte og eksternt til befolkning og samarbeidsparter. I tråd med omstillinger og endringer og i dette innkjøp og investeringer, vises en stadig større oppmerksomhet til hvordan vi skal ivareta vårt ansvar og samhandling både internt - og med eksterne miljøer.

Helseforetaket er en kompleks institusjon som skal ivareta mange og store oppgaver på vegne av befolkningen. I vår framtreten mot omgivelsene er det viktig at vår informasjon skal være balansert og bidra til å skape trygghet for befolkningen. Vi er underlagt følgende lover som regulerer helsevesenet:

Lov om pasientrettigheter
Helsepersonelloven
Spesialisthelsetjenesteloven
Psykisk helsevernloven
Lov om helseforetak
Lov om offentlighet i forvaltningen

Helseforetaket innførte i 2005 prosedyrer for håndtering av informasjon fra overordnet nivå, til håndtering av informasjon på avdelingsnivå. I revidert utgave av våre prosedyrer i 2009 har vi i tillegg innført prosedyrer for håndtering av media, samt retningslinjer for håndtering av informasjon ved ulykker.

Mediebildet er ofte befolkningens første møte med våre endringer og er samtidig med på å gi uttrykk for hvordan vi ivaretar vårt ansvar og hvordan vi planlegger og gjennomfører våre oppdrag.

Media er en viktig medspiller i samhandlingen mot eksterne miljøer. Media er ofte befolkningens talerør til og om helseforetaket og er samtidig en av våre kanaler ut mot befolkningen. Denne kontakten er det viktig å ivareta på en ryddig og god måte. I vår informasjonsstrategi ligger også at vi praktiserer åpenhet på alle forhold som ikke kan defineres som taushetsbelagte opplysninger eller som etter lovverket er unntatt offentlighet. Dette gjelder også medias tilstedeværelse på eksterne møter i helseforetakets regi.

Helseforetakets første og største oppgave er å ivareta pasientenes interesser og gjennom dette også deres rettigheter. I vår oppgave er vi samtidig pålagt å forholde oss til Helsepersonelloven, som gir klare begrensninger på hvor langt vi kan forsvare å gi opplysninger i pasient -situasjoner. Dette kan være en vanskelig balansegang i møte med offentlige interesser og krever at vi ivaretar også dette ansvaret på en ryddig måte.

På bakgrunn av ovenstående har vi i et ønske om at styret for Helgelandssykehuset skal være orientert om de prosedyrer og retningslinjer vi har etablert og den strategi for informasjon som helseforetaket praktiserer utover den informasjon som legges på vårt intranett og vår hjemmeside.

Vedlagt denne saken presenteres våre informasjonsprosedyrer og retningslinjer, samt de skjema som danner grunnlag for informasjon som gis til presse i forbindelse med ulykker.

VEDTAKSFORSLAG:

Styret tar gjeldende informasjonsstrategi til orientering.

Jan Erik Furunes
Foretaksdirektør

Saksbehandler: Randi Erlandsen, Informasjonssjef / sykepleiefaglig sjef

Vedlegg:

1. Informasjonsprosedyrer Helgelandssykehuset HF
2. Retningslinjer for håndtering av media
3. Presseinformasjonsskjema ved ulykker
4. Bakgrunn for utfylling av presseinformasjon ved ulykker

Informasjonsprosedyre for Helgelandssykehuset

Utarbeidet av: Randi Erlandsen

Utarbeidet dato: 16.10.2009

Godkjent av: Randi Erlandsen

Dokumentnummer: PR1567

Gyldig for: Helgelandssykehuset HF

Versjon: 2.1

Hensikt: Forklare informasjonsrutiner for Helgelandssykehuset

Omfang: Gjelder for alle ansatte i Helgelandssykehuset

Følgende lover som regulerer helsevesenet:

Lov om pasientrettigheter
Helsepersonelloven
Spesialisthelsetjenesteloven
Psykisk helsevernloven
Lov om helseforetak
Lov om offentlighet i forvaltningen

1. Informasjonskanaler – overordnet fra foretaksledelsen internt og eksternt

- Helgelandssykehuset hjemmeside www.helgelandssykehuset.no
- Samarbeidsmøter med kommuner, kommunelege I -forum
- Helgelandssykehusets Intranett
- Virksomhetsdokument fra foretaksdirektør til ledergruppe, foretakets ledere og tillitsvalgte
- Foretaksstabens kontordager på sykehusenhetene
- Månedlige møter med foretakstillitsvalgte

2. Informasjonsansvar – avdelingsdirektører

- Avdelingsdirektører er ansvarlige for intern informasjon til ledergrupper – tillitsvalgte og øvrige ansatte
- Avdelingsdirektør ivaretar ekstern informasjon og meldeplikt til myndigheter / tilsynsorgan på vegne av egen enhet
- Avdelingsdirektører er ansvarlige for å informere om foretaksovergrepene saker av interesse for helseforetaket, til foretakets hjemmeside
- Avdelingsdirektører delegerer ansvar internt for informasjon / meldinger til interne – og eksterne instanser i saker som krever slik prosedyre, eks. AMU - Kvalitetsutvalg
- Avdelingsdirektører profilerer sin egen enhet i media, informerer og uttaler seg til media i øvrige saker i samråd med foretaksdirektør jfr. Retningslinjer for uttalelser til media, pr.10/09

3. Informasjonsprosedyrer internt og eksternt i saker der pasienter / pårørende er involvert

- Foretaksdirektør / informasjonssjef / medisinsk direktør ivaretar ekstern informasjon til myndigheter / tilsynsorgan på vegne av helseforetaket
- Melding til foretaksdirektør / informasjonssjef / medisinsk direktør, skal skje så raskt som mulig i saker som unaturlige dødsfall – traumer - ulykker eller lignende, jfr. Retningslinjer for uttalelser til media, pr.10/09
- Foretaksdirektør er ansvarlig for melding til Helse Nord

4. Informasjonsprosedyrer vedrørende drift / omstillinger

- Foretaksledelse involveres gjennom eier – styre – ledergruppe
- Foretaksledelse iverksetter nødvendig informasjonsstrategi på bakgrunn av sak eller store endringer / omorganisering
- Brukerutvalget orienteres i egne møter
- Avdelingsdirektøren er i samarbeid med øvrig foretaksledelse ansvarlig for informasjon og oppfølging i egen enhet.
- Etablert prosedyre for intern informasjon følges:
Ledergrupper – tillitsvalgte – AMU – Kvalitetsutvalg - øvrige ansatte

5. Informasjonsprosedyrer på saker der Helse-Nord og styre i HF skal informeres

- Foretaksdirektør har formelt informasjonsansvaret mot Helgelandssykehusets styre og eier
- Foretaksdirektør delegerer informasjonsoppfølging til egen stab – informasjonssjef / medisinsk direktør eller avdelingsdirektører, i saker der dette synes formålstjenlig, eks. vedrørende brukerutvalg, primærhelsetjeneste, kommuner, media
- Informasjon til media følger egne retningslinjer, pr.10/09

6. Pressemeldinger

- Pressemeldinger skal kun sendes ut i spesielle anledninger der det er behov for oppmerksomhet fra media i utvidet omfang.
- Informasjonssjef skal være orientert og kan bistå ved utsendelse av pressemeldinger. Informasjonssjef har ansvar for videre informasjon til øvrig foretaksledelse

7. Presseinformasjon ved ulykker

- Helgelandssykehuset skal så tidlig som mulig være operativ på opplysninger i forbindelse med ulykker som media har krav på i forbindelse med informasjon til befolkningen.
 - Presseinformasjon fylles ut etter egne retningslinjer og på eget presseinformasjonsskjema
 - Det er utarbeidet eget "**Presseinformasjonsskjema ved ulykke**" som skal brukes. Presseinformasjonsskjemaet er tilgjengelig på foretakets intranett/ansatt/skjema.
 - Skjema skal oppbevares på enhetene og skal være til hjelp for å kunne gi informasjon etter ulykker
 - Presseinformasjonsskjema oppbevares og videreformidles til media, muntlig eller via faks til oppgitt telefonnummer fra journalist, fra følgende steder i helseforetaket, ref retningslinje – Bakgrunn for utfylling av presseinformasjonsskjema, pr. 10/09
- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| • Sandnessjøen – AMK – | 75065307 / 75065308 |
| • Mosjøen – FAM / Intensiv - | 75115301 |
| • Mo i Rana- Mottakelsesavdelingen - | 75125111 |

Retningslinjer for uttalelser til media

Utarbeidet av: Randi Erlandsen

Utarbeidet dato: 16.10.2009

Godkjent av: Randi Erlandsen

Dokumentnummer: PR20072

Gyldig for: Helgelandssykehuset HF

Versjon: 1

Overordnet disse retningslinjene er følgende lover som regulerer helsevesenet:

Lov om pasientrettigheter
Helsepersonelloven
Spesialisthelsetjenesteloven
Psykisk helsevernloven
Lov om helseforetak
Lov om offentlighet i forvaltningen

I katastrofesituasjoner regulerer sykehusets katastrofeplan forholdet til media

I vårt møte med media skal vi være innstilt på åpenhet og forståelse for de ulike roller vi spiller i samfunnet. Det er også av stor betydning for sykehuset og våre pasienter at vi selv tar initiativ til å informere media om nyheter ved sykehuset og ikke bare passivt besvarer de henvendelser vi får.

1. Pressemeldinger:

Pressemeldinger skal kun sendes ut i spesielle anledninger der det er behov for oppmerksomhet fra media i utvidet omfang.

Informasjonssjef skal være orientert og kan bistå ved utsendelse av pressemeldinger. Informasjonssjef har ansvar for videre informasjon til øvrig foretaksledelse.

2. Generell informasjon

Spørsmål om helseforetakets virksomhet skal henvises til foretaksdirektør, som enten svarer selv eller delegerer til andre i sin ledergruppe å besvare saken.

Foretaksdirektøren kan i tillegg delegerer informasjonsansvar til informasjonssjef og medisinsk direktør som kan besvare spørsmål knyttet til sine ansvarsområder.

Avdelingsdirektører svarer for sine enheter selvstendig eller i samråd med foretaksdirektør i saker med foretaksinteresse.

3. Spørsmål av medisinskfaglig karakter

Medisinske direktør svarer på vegne av helseforetaket.

Avdelingsdirektører kan delegerer ansvaret for uttalelse til avdelingssjefer i saker som har faglig interesse.

Fagansvarlige forøvrig uttaler seg til media i samråd med avdelingssjef og/eller informasjonssjef/direktør.

Den enkelte ansatte for øvrig har ikke rett til å uttale seg på vegne av sykehuset, eller slik at det kan oppfattes å gi uttrykk for sykehusets syn.

4. Spørsmål om pasienter

Opplysninger om pasienter skal i utgangspunktet ikke gis.

I særskilte tilfeller, ved ulykker og lignende som har stor offentlig interesse, kan opplysninger av generell karakter formidles.

Opplysningene skal ikke gis på en måte som kan komme i konflikt med gjeldende lover og regler.

Det er utarbeidet "Presseinformasjonsskjema ved ulykke" som skal brukes. Presseinformasjonsskjemaet oppbevares på enhetene og skal være til hjelp for å kunne gi informasjon etter ulykker. Prosedyre for utfylling av skjema er vedlagt og videre informasjon om dette er lagt ut på helseforetakets internettside.

Presseinformasjonsskjema oppbevares og videreformidles til media, muntlig eller via faks, fra følgende steder i helseforetaket:

Sandnessjøen – AMK – 75065307 / 75065308

Mosjøen – FAM / Intensiv - 75115301

Mo i Rana- Mottakelsesavdelingen - 75125111

5. Media på enhetene og på avdelingene

Journalister/fotografer har ikke anledning til å møte opp på avdelingene for å intervju og/eller fotografere pasienter uten at både pasienten, avdelingsledelsen og vakthavende lege på forhånd har gitt sitt samtykke.

Informasjonssjefen kan kontaktes for å koordinere og bistå avdelingen og pasienten i møte med media.

Vi skal også utvise stor varsomhet med å la journalister og fotografer intervju og fotografere pasienter.

I særskilte tilfeller, kan vakthavende lege hindre at dette skjer, selv om pasienten har sagt ja, dersom han/hun mener det ikke er forsvarlig.

Fotografering av generell karakter (situasjonsbilder etc) skal kun skje med direktørens/ informasjonssjefens godkjenning.

6. Informasjonssjefens rolle

Informasjonssjef koordinerer og samordner sykehusets kontakt med media. Informasjonssjef gir uttalelser til media på vegne av sykehuset og fungerer også som rådgiver for ansatte og ledere ved mediekontakt.



HELGELANDSSYKEHUSET

PRESSEINFORMASJON

Ulykke / hendelse			
Dato		Sted	
Ulykkestype			
<input type="checkbox"/> Trafikk <input type="checkbox"/> Brann <input type="checkbox"/> Arbeid <input type="checkbox"/> Annet:			
Kjønn		Alder	
SKADETYPE:	SKADEN(E) ER:	SITUASJON I ØYEBLIKKET	BEHANDLINGSSTED:
<input type="checkbox"/> Brudd <input type="checkbox"/> Hode <input type="checkbox"/> Buk <input type="checkbox"/> Brann	<input type="checkbox"/> Lett(e) <input type="checkbox"/> Moderat(e) <input type="checkbox"/> Alvorlig(e) <input type="checkbox"/> Meget alvorlig(e) <input type="checkbox"/> Uavklart(e)	<input type="checkbox"/> Utskrevet <input type="checkbox"/> Stabil <input type="checkbox"/> Uavklart <input type="checkbox"/> Ustabil <input type="checkbox"/> Kritisk	<input type="checkbox"/> Operasjon <input type="checkbox"/> Intensiv <input type="checkbox"/> Avdeling <input type="checkbox"/> Overført annet sykehus, navn:
Informasjon gitt av behandlende lege ved avdeling Sign. lege Sign. s.pl.			
Tidspunkt for pressemedling: Dato: Klokkeslett:			
Andre opplysninger:			

Informasjonssjefen 10/2009

BAKGRUNN FOR UTFYLING AV PRESSEINFORMASJONSSKJEMA

Media tar ofte kontakt med sykehuset for å få vite tilstand til pasienter som er brakt til oss i forbindelse med ulykker/hendelser som har offentlig interesse. Til hjelp i håndteringen i mediehenndelser i forbindelser med ulykker, er det utarbeidet et eget presseinformasjonsskjema. Dette er lagt ut på våre enheter og på intranett under: Ansatt/Skjema/Presseinformasjon ved ulykker.

Vårt forhold til mediene skal være preget av samarbeid og forståelse for de ulike roller vi utøver i samfunnet. Henvendelser fra media skal besvares. Presseinformasjonsskjemaet skal være til hjelp for avdelingene i dette arbeidet.

De retningslinjer som trekkes her, gjelder ikke i katastrofesituasjoner. Sykehusets katastrofeplan regulerer da forholdet til media.

SPØRSMÅL OM PASIENTER

I våre retningslinjer for uttalelser til media gjelder følgende:

Opplysninger om pasienter skal i utgangspunktet ikke gis.

I særskilte tilfeller, ved ulykker og lignende som har stor offentlig interesse, kan opplysninger av generell karakter formidles.

Opplysningene skal ikke gis på en måte som kan komme i konflikt med gjeldende lover og regler. Det er utarbeidet "Presseinformasjonsskjema ved ulykker" som skal brukes.

Presseinformasjonsskjemaet oppbevares på enhetene og skal være til hjelp for å kunne gi informasjon etter ulykker. Prosedyre for utfylling av skjema er vedlagt og videre informasjon om dette er lagt ut på helseforetakets internettside.

Presseinformasjonsskjema oppbevares og videreformidles til media, muntlig eller via faks, fra følgende steder i helseforetaket:

Sandnessjøen – AMK – 75065307 / 75065308

Mosjøen – FAM / Intensiv - 75115301

Mo i Rana- Mottakelsesavdelingen - 75125111

HVORDAN SKAL SKJEMAET BRUKES?

Det skal fylles ut ett skjema pr pasient. Ferdig utfylt skjema kan leses/overleveres til journalist muntlig, eller pr. faks.

Det er viktig at utfylte skjema arkiveres i avdelingen.

HVEM Fyller UT SKJEMAET?

Det er alltid behandlende lege – minimum assistentlege som skal fylle ut skjemaet, eller som skal gi opplysningene som føres i skjemaet. Dette betyr at sykepleier kan få de nødvendige opplysninger hos lege, fylle inn i skjemaet, for

senere å overlevere det til resepsjonen for utsendelse og arkivering. Den som fyller ut skjemaet, skal signere. Dersom sykepleier signerer, skal det angis hvilken lege som har gitt opplysningene.

HVOR OFTE SENDES SKJEMAET UT

Dette avhenger av hendelsen og hvor stor medieinteressen er. De fleste ganger holder det med en eller to ganger. Ulykker som er flere dager gamle skal vi ikke bruke tid på. Det mister interessen og vi skal ikke gi opplysninger om innlagte pasienter flere dager etter akutsituasjonen.

Det viktigste er at presseinformasjonen blir prioritert og at den er klar så tidlig som mulig – det betyr når situasjonen tilsier det. Vakthavende lege har ansvar for dette. Det kan være greit å angi tidsaspekt når den "kan" være klar.

DØDSFALL

Det er politiet som har ansvar for varsling til pårørende om savnede eller omkomne ved ulykker, jfr. rundskriv G-50/90 fra Justisdepartementet.

Dersom pasienten er brakt til sykehuset i forbindelse med en ulykke der politiet har vært involvert, skal operasjonssentralen ved nærmeste politidistrikt informeres dersom pasienten dør.

Når vi er sikre på at pårørende er underrettet, kan også sykehuset opplyse til media at pasienten er død.

Dersom media har informasjon fra andre kilder om at pasienten er død, skal vi ikke bekrefte disse før vi er sikre på at pårørende er informert. Svaret kan være: «Dette kan vi ikke bekrefte. Vi sender ut pressemeldingsskjema når vi har nye opplysninger.»

Informasjonssjefens rolle

Informasjonssjef har ingen vaktordning, men kan i spesielle tilfeller kontaktes for å bistå i situasjoner.

**Telefon informasjonssjef Randi Erlandsen:
+47 975 37 644**

Nasjonalt nummer:

NTB 22201229

FAKSNUMMER

Lokale nummer:

Avisa Nordland	75505010
NRK Nordland	75505755
Rana Blad	75125540
Helgeland Arbeiderblad	75113360
Helgelands Blad	75043978
Brønnøysunds avis	75018413