



rkkp

regionernes kliniske kvalitetsudviklingsprogram



RKKP kommunikerer

Kommunikationsstrategi 2019-2022

Indhold

Forord	3
Introduktion	4
Udfordringer for kommunikationen	5
Mål og hovedbudskaber	6
Principper for RKKP's kommunikation	9
Handlinger for vejen frem	10

Forord

Regionernes Kliniske Kvalitetsudviklingsprogram (RKKP) mission er at bidrage til det lærende sundhedsvæsen for derved at sikre og udvikle kvaliteten af patientforløb. Kommunikation er et væsentligt redskab for, at RKKP kan fuldføre sin mission.

Denne kommunikationsstrategi beskriver målene, principperne og redskaberne for RKKP's kommunikation i strategiperioden 2019-2022.

Kommunikationsstrategien er et direkte resultat af RKKP's strategi 2019-2022: "Viden til et bedre sundhedsvæsen". Den tager således afsæt i de problemstillinger og mål, der blev formuleret i strategien. Kommunikationsstrategien er blevet til på baggrund af blandt en interessentanalyse og kanaloversigt, inddragelse af medarbejdere i RKKP's Videncenter i workshops samt feedback fra udvalgte samarbejdspartnere og øvrige interessenter.

Kommunikationsstrategien er et overordnet redskab, som beskriver den generelle tilgang til RKKP's kommunikation. RKKP's kommunikation dækker i denne sammenhæng Videncentrets og til en vis grad styregruppernes kommunikation. Strategien omfatter både intern og ekstern kommunikation, ligesom den berører mange forskellige målgrupper.

Hovedfokus er på kommunikation i forbindelse med indsamling, bearbejdning og formidling af data. Den henvender sig således først og fremmest til medarbejderne i RKKP's Videncenter, til bestyrelsen og til databasernes styregrupper. Regionerne – og herunder hospitalerne – patienter, patientorganisationer og andre aktører i sundhedsvæsenet er også afgørende partnere i RKKP's kommunikation.

Begrebsafklaringer

- **RKKP:** RKKP dækker over RKKP's Videncenter, bestyrelsen, fagligt råd, DMCG'erne og databasernes styregrupper.
- **Intern kommunikation:** Hermed forstås kommunikation internt i RKKP's Videncenter og mellem RKKP's Videncenter, bestyrelsen og databasernes styregrupper.
- **Ekstern Kommunikation:** Begrebet ekstern kommunikation bærer to betydninger. Dels er det en beskrivelse af kommunikationen fra videncenter eller databasestyregrupper til eksempelvis hospitaler og regioner. Dels dækker det kommunikationen til en bredere kreds, f.eks. i form af deltagelse på faglige møder, artikler i fagblade og dagspressen eller information på Sundhed.dk.

Introduktion

RKKP samler og leverer vitale data, som belyser kvalitet og udvikling i sundhedsvæsenet. Dette sker i samarbejde med en lang række parter, herunder: databasestyregrupper, videnskabelige selskaber, faglige selskaber i øvrigt, hospitaler/afdelinger, klinikere, patienter, regionale kvalitetsafdelinger, kommuner og privatpraktiserende aktører. Der er en stor efterspørgsel efter den viden, som RKKP kan levere, da den kan bidrage til læring og udvikling af kvaliteten af undersøgelse og behandling.

RKKP's mission

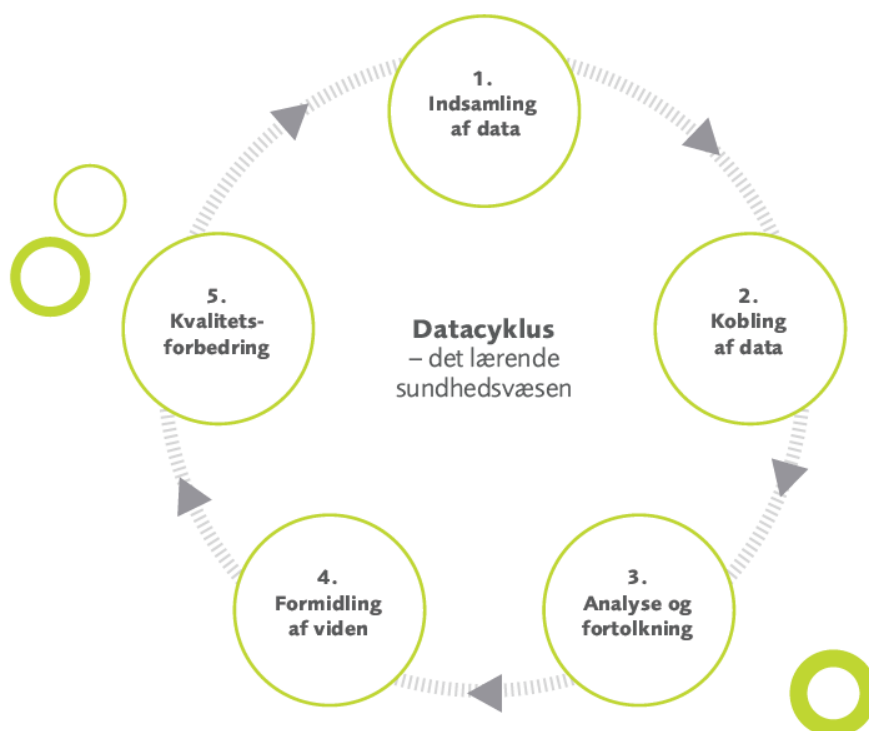
RKKP bidrager til det lærende sundhedsvæsen ved at:

- skabe national, faglig konsensus om høj kvalitet
- formidle data og viden

RKKP's strategi 2019-2022

Ifølge RKKP's strategi: "Viden til et bedre sundhedsvæsen 2019-2022" bliver denne efterspørgsel ikke i tilstrækkelig grad mødt, kommunikeret og gjort forståelig. Dermed bliver databasernes læringspotentiale ikke udnyttet i så vid udstrækning, som det kunne være muligt. Det er i høj grad denne udfordring, som kommunikationsstrategien former sig omkring og forsøger at møde.

Kommunikationen skal således understøtte alle dele af RKKP's datacyklus – det lærende sundhedsvæsen¹.



¹RKKP's strategi 2019-2022: "Viden til et bedre sundhedsvæsen", s. 10

Udfordringer

RKKP's kommunikation bliver formet i mødet med en række udfordringer, som det er væsentligt at være bevidst om i planlægning af kommunikationen.

Først og fremmest er RKKP's kommunikation præget af et univers med mange forskellige interessenter, der hver især har brug for forskellig viden og har forskellige spørgsmål til RKKP. Der er patienterne og mere bredt borgerne, som leverer deres sundhedsdata og har interesse i et godt og effektivt sundhedsvæsen, og som samtidig i stigende grad er opmærksomme på, om deres data bliver behandlet med fortrolighed. Der er de højt specialiserede fagpersoner, som eksempelvis læger og forskere, der bruger data til udvikling af deres felt. Der er de personer, der rapporterer data ind i systemerne, som er dem, der skal bruge data til kvalitetsudvikling af deres daglige arbejde, og der er lederne af sundhedsvæsenet, der har behov for en overordnet sikring af kvaliteten – for blot at nævne nogle. Der er således en stor spredning i videns- og specialiseringsniveau, som RKKP skal tage hensyn til i sin kommunikation.

RKKP's arbejde spiller desuden ind i forskellige dagsordener, som har betydning for kommunikationen. En vigtig dagsorden er tillid til fortrolighed og transparens i forbindelse med brug af sundhedsdata, en anden er prioriteringen af tid til dataregistrering.

RKKP's kommunikationsunivers er samtidigt præget af, at opgaven med at indsamle, bearbejde, formidle og handle på data bliver udført i et samarbejde mellem flere selvstændige enheder:

Der er RKKP's Videncenter, databasestyregrupperne, hospitalsafdelingerne, kvalitetsorganisationerne i regionerne og på hospitalerne, og der er kommunerne samt praktiserende læger og speciallæger. Det kan give et kommunikationshierarki, hvor budskaber går igennem mange led. Dermed sagtens tempoet, og der opstår mange overgange med risiko for, at informationer bliver tabt og for, at der bliver brugt ressourcer på viderefremstilling, ligesom det kan blive mere uklart, hvilken målgruppe, man kommunikerer med.

Internt er RKKP's Videncenter fordelt på flere matrikler, hvilket giver særlige udfordringer for kommunikationen og oplevelsen af sammenhæng.

Endelig er RKKP's kommunikation udfordret af, at kritiske resultater kan føre til, at individuelle klinikere eller afdelinger føler sig udstillet, og der kan være en bekymring for, om de negative resultater vil true specialer, opgaver eller afdelinger. Der kan desuden være en tendens til at fokusere på de negative resultater og glemme at fremhæve og lære af positive udviklinger.

Det er med afsæt i disse udfordringer, at kommunikationsstrategien viser vej til, hvordan RKKP's kommunikation når sine mål.

Mål og hovedbudskaber

Det overordnede mål for RKKP's kommunikation er at bidrage til, at læringspotentialet fra de kliniske databaser bliver udnyttet i langt højere grad, end det er tilfældet i dag.

Dette overordnede mål går igen i hovedbudskaberne, der som en rød tråd skal gå gennem RKKP's fortælling om resultater, udvikling og beslutninger.

Hovedbudskaberne er:

- Vi indsamler sundhedsdata og formidler viden for at skabe læring og øge kvaliteten af patientforløb i sundhedsvæsenet.
 - Sundhedsdata er grundlag for viden og kvalitetsforbedring.
 - Fortidens data hjælper os til at blive bedre i fremtiden.
- Vi håndterer sundhedsdata med fortrolighed og respekt for patienternes integritet

Kommunikationsmål

For at understøtte det lærende sundhedsvæsen og øge behandlingskvaliteten skal RKKP's kommunikation:

- **styrke sammenhæng i opgaveløsningen**

Her tænkes på de forskellige individer og enheder, der tilsammen står for at indsamle, bearbejde, formidle og handle på data.

Dette sker ved at:

- alle har adgang til den relevante viden i forhold til løsning af opgaver
- mål med arbejdet og beslutninger om forandringer er gennemsikrelige
- det er gennemsikreligt, hvem der har hvilken opgave
- man får svar på sine henvendelser
- det er let at give og få feedback på budskaber og formidling
- RKKP's produkter har en stærk visuel identitet, som giver genkendelighed.

Oplevelsen af sammenhæng i hele opgaveløsningen styrker læring på tværs og bidrager således til kvalitetsudvikling, ligesom det øger motivationen til databearbejdet ved at de involverede oplever at deres indsat indgår i en sammenhæng.

- **styrke datakvaliteten og driften af databaserne**

Her tænkes på dialogen om de enkelte oplysninger i databaserne, definitioner, tidsplaner etc.

Dette sker ved at:

- kommunikationen om fx ændringer i databasen er effektiv, og meldinger fra RKKP's Videncenter kommer hurtigt ud til brugerne
- der følges op på spørgsmål til data
- positive erfaringer synliggøres, da dette øger motivation til at arbejde med databaserne.

- **understøtte god forståelse af budskaber**

Dette sker ved at:

- sproget er let at afkode for målgruppen
- information på tværs af kommunikationskanaler er konsistent, og information kan genfindes
- det er tydeligt hvilke informationer, man skal forholde sig til
- det er klart, hvorfor det kommunikerede er relevant viden
- modtager forstår, hvordan resultater og budskaber er blevet til og på hvilket grundlag.

God forståelse af resultater og øvrige budskaber øger muligheden for at skabe læring på baggrund af arbejdet med databaserne. Det bliver tydeligt, hvem der skal handle og hvad, der skal handles på.

- **styrke kommunikationen omkring kliniske retningslinjer på kræftområdet**²

Dette sker ved at:

- gøre opmærksom på indsatsen og løbende orientere om status
- formidle viden og erfaringer fra retningslinjearbejdet, herunder om kobling mellem retningslinjer og databaser.
- kommunikere om nye og opdaterede retningslinjer, herunder hvor de kan findes.

- **synliggøre de positive effekter af arbejdet med sundhedsdata**

Dette sker ved at:

- have fokus på de gode historier i formidlingen af eksempelvis årsrapporter

Ved at fortælle de gode historier om, hvordan sundhedsdata bidrager til kliniske indsatser, som øger kvaliteten af patientforløb, øges motivation til at give adgang til data og til at sikre registrering.

² Sekretariatet for Kliniske Retningslinjer på Kræftområdet er en del af RKKP. RKKP's kommunikationsstrategi har derfor et særskilt fokus på at styrke kommunikationen om retningslinjer på kræftområdet.

- **synliggøre potentiale for forbedring og understøtte læring**

Dette sker ved at:

- områder, der kan forbedres, gøres tydelige i forbindelse med formidling af resultater
- RKKP's Videncenter understøtter deling af erfaring fra andres forbedringsarbejde. Blandt andet gennem fortællinger, på møder, konferencer etc.

Synliggørelse af potentialet samt understøttelse af implementering gennem videndeling vil øge motivationen til at levere og bruge data og styrke handleevnen i forhold til læring på baggrund af data.

- **styrke relationen til omverdenen og nøgle-stakeholders**

Dette sker ved at:

- RKKP's medarbejdere og styregruppemedlemmer deltager på konferencer o. lign., hvor de præsenterer datastøttet kvalitetsudvikling.
- RKKP er tilgængelig, og det er let at få informationer. Det kan eksempelvis være på hjemmesiden.
- øge synlighed i eksempelvis fag- og dagspressen samt på de sociale medier.
- udarbejde en klar visuel identitet, der gør RKKP's produkter genkendelige for modtageren.

En styrket relation til omverdenen vil styrke RKKP's position som en vigtig aktør i sundhedsvæsenet, og dermed bidrage til at fastholde og øge prioriteringen af datadrevet kvalitetsudvikling. Det vil fremtidssikre patienters villighed til at bidrage med data om deres sundhed og om deres oplevelse af mødet med sundhedsvæsenet (PRO-data) samt styrke deres tillid til dataanvendelsen.

Patienter og borgere vil i højere grad bruge data fra RKKP til at evaluere sundhedsvæsenets tilbud, og indirekte vil det bidrage til øget motivation til indrapportering af data og handling på baggrund af resultaterne.



Principper

RKKP's kommunikation hviler på følgende grundlæggende principper:

- **Vi kommunikerer professionelt og strategisk**

Når RKKP kommunikerer, understøtter vores kommunikation strategien for 2019-2022. Vi er opmærksomme på vores sprog og stræber efter, at budskaberne er tydelige og tilpasset målgruppen, så de opleves som relevante. Vi benytter infografik og anden visuel kommunikation så som diagrammer og billeder i vores formidling. Vi forholder os til kommunikationen som et værktøj, der kan diskuteres og udvikles. Det betyder, at vi giver og modtager feedback på vores kommunikation, vi dygtiggør os løbende og evaluerer vores kommunikation for at blive bedre.

- **Vores kommunikation er baseret på åbenhed og dialog**

Al kommunikation er i princippet tilgængelig for alle, hvis de ønsker det, med respekt for patienters fortrolighed og personfølsomme oplysninger. Vi stræber efter at sikre transparens, så det er tydeligt, hvordan vi er kommet frem til resultater - og så borgere/patienter let kan se, hvilke oplysninger, vi har registreret om dem.

Kommunikationen er baseret på dialog, eksempelvis gennem kommentarfelter, gode muligheder for feedback på budskaber og klarhed om, hvor og hvordan man henvender sig til og besvarer henvendelser fra RKKP's Videncenter.

- **Vi er tilgængelige og ansvarlige**

Det er let at komme i kontakt med RKKP's Videncenter, og interessenter kan let finde ud af, hvem de skal tale med. Vi hjælper folk videre, hvis de ikke lige har fundet den rette indgang. Alle henvendelser bliver besvaret, og vi har tydelige tidsfrister for svar.

- **Vi er bevidste om, at intern og ekstern kommunikation hænger sammen**

Den kommunikation, der foregår internt i RKKP's Videncenter, afspejler, hvordan RKKP kommunikerer med andre interessenter. RKKP's medarbejdere har behov for at være velorienterede og få svar på egne spørgsmål for at kunne håndtere henvendelser fra andre interessenter på en god måde.

RKKP's medarbejdere og samarbejdspartnere i bl.a. regionerne og på hospitalerne er modtagere af ekstern kommunikation – i forståelsen kommunikation til fagblade og andre nyhedsmedier – ligesom eksterne stakeholders, så som pressen, vil være potentielle deltagere i kommunikation mellem RKKP og de mange samarbejdspartnere.

Handlinger

Kommunikation er allerede i dag en central del af RKKP's aktiviteter. Kommunikationsstrategien lægger op til at strukturere kommunikationen anderledes og arbejde med en professionalisering, som beskrevet under principperne.

For at lykkes med at virkeliggøre kommunikationsstrategien er der behov for en række handlinger og ændrede arbejdsrutiner. Herunder er listet de vigtigste handlinger, hvoraf nogle allerede er igangsat, fx ansættelse af en kommunikationsmedarbejder og systematisering af kommunikation ved henvendelser.

- RKKP's Videntcenter ansætter en kommunikationsmedarbejder
- RKKP etablerer en abonnementsordning for nyheder og nyhedsbreve
- RKKP reviderer hjemmesiden
- RKKP systematiserer kommunikation om henvendelser
- RKKP's Videntcenter udarbejder politik for åbningstider, mail og telefonkontakt
- RKKP udarbejder retningslinjer for kommunikation af kritiske resultater
- RKKP styrker formidling af årsrapporterne
- RKKP udarbejder kommunikationsplan for ekstern kommunikation
- RKKP udarbejder en kommunikationsplan målrettet patienter og pårørende
- RKKP styrker sine kommunikative kompetencer
- RKKP udarbejder en visuel identitet
- RKKP udarbejder plan for intern kommunikation
- RKKP evaluerer sin kommunikationsindsats

Handlingerne bliver udfoldet i en række planer, projekter og aktiviteter, som skal gennemføres i løbet af strategiperioden 2019-2022. De enkelte handlinger kan relatere sig til et eller flere kommunikationsmål, hvilket der vil blive fulgt op på i evaluering af handlingerne og i opfølgningen på kommunikationsstrategien.