



Vi vet att kommunikation kan vara krångligt. Ibland vill man bara sticka huvudet i sanden.



Att kommunicera internt

Från vem? Till vem? Varför? Vad? Hur? Var? När?

De här riktlinjerna beskriver de huvudkanaler som vi ska använda för intern kommunikation inom vård- och omsorgsförvaltningen. Här kan du också läsa om ditt kommunikativa ansvar som medarbetare och chef, hur vi tillsammans behöver kommunicera för att nå våra mål samt få konkreta tips på hur du ska tänka när du kommunicerar.

"Medarbetarna i Helsingborgs stad har en viktig roll som kunskapsbärare och representanter för verksamheten.

En förutsättning för att nå hög kvalitet i kommunikationen med helsingborgarna är därför att stadens medarbetare har tillgång till aktuell information om verksamheten och dess mål."

ur Helsingborgs stads kommunikationspolicy,
antagen av kommunfullmäktige 2008-10-22.





Vilket ansvar har jag?

Medarbetare

Som medarbetare är det din skyldighet att ta del av den information du behöver för att du ska kunna göra ett bra jobb. Du ska

- aktivt hålla dig informerad om vad som händer på din enhet, avdelning och inom förvaltningen.
- ta del av information på intranät, teamskanaler, chattar, mejl, delta på möten och använda lednings- och verksamhetssystemen. Enligt förvaltningslagen ska du besvara alla förfrågningar snarast, vi rekommenderar inom 48 timmar, oavsett om de är internt från medarbetare eller från externa kontakter.
- dela med dig av information till andra när du vet något som de behöver veta för att de ska kunna göra sitt jobb.
- använda klarspråk både när du pratar och när du skriver.

Chef

Som chef har du ett särskilt kommunikationsansvar – både till dina medarbetare och chefer men också till helsingborgare, media och andra berörda aktörer.

Du som är chef har det övergripande ansvaret att se till så att dina medarbetare har tillgång till rätt information på intranätet, i Teams och på möten. Du ansvarar även för att vi använder våra interna kanaler på rätt sätt och att du inte uppfinner eller köper in egna lösningar eller system.

Om du känner dig osäker i din kommunikativa roll kan du få stöd och metoder av marknads- och kommunikationsavdelningen. Staden anordnar också utbildningar i kommunikation för chefer.

Våra interna kanaler och när du ska använda dem



Intranätet

Intranätet är din utgångspunkt för dagen. Där hittar du bland annat nyheter, policydokument, kontaktuppgifter och mycket mer som berör alla medarbetare i Helsingborgs stad.

För att få helheten behöver du följa både stadens övergripande intranät Portalen och vård- och omsorgsförvaltningens intranät.

Du når intranätet både via mobilen, surfplattan eller datorn via förinstallerade appar. Tips och idéer på reportage och nyheter till intranätet kan du skicka direkt till vofkommunikation@helsingborg.se.

Använd intranätet dagligen för att ta del av aktuella händelser inom staden, förvaltningen, våra styrdokument och för att få stöd i saker du behöver göra.



Teamskanaler och chattar

I Teams kan du själv, din avdelning, enhet, arbets- eller projektgrupp skapa digitala samarbetsytor för gemensamt material. Här delar du filer och dokument, har ljud- och videosamtal samt kan koppla på andra funktioner som kan underlätta för din avdelning/enhet/arbetsgrupp eller ditt nätverk/projekt. Du kan antingen skapa

- ett Teams med öppna, delade eller stängda kanaler. I kanalerna finns det mängder med funktioner för att ert samarbete ska fungera smidigt.
- en chatt för en eller flera personer (gruppchatt) oavsett var de jobbar. I chatten kan ni hålla möte och dela filer.

Det finns ingen teamskanal för hela förvaltningen utan förvaltningsövergripande information som rör två eller flera avdelningar ska läggas på intranätet. Kontakta vofkommunikation@helsingborg.se så får du hjälp.

Det finns ett teams för alla chefer: VOF-Chefer alla. Information och dokument som publiceras här kan bara delas till personer som är medlemmar i kanalen.

Tänk på att du inte får dela sekretessbelagd information i kanaler eller chattar. Säkerhetsnivån på programvaran är inte tillräckligt hög. Det du skriver/sparar i Teams räknas som arbetsmaterial och är inte offentliga handlingar.

För alla kanaler, grupper och chattar kan du både aktivera notifikationer så du ser när det händer något i dem och fästa de du använder ofta så de hamnar överst i listan. För att skilja olika gruppchattar åt kan du döpa om dem. När nya medarbetare börjar kan de lätt läggas till och de får då tillgång till allt tidigare material som enheten/arbetsgruppen har jobbat med.

Använd teamskanaler eller chattar för samarbeten och digitala samtal med kollegor, oavsett om de är inom staden eller förvaltningen.

I Teams under Hubben hittar du länk till utbildningssidan IC365. Där kan du lära dig mer om Teams olika funktioner både för datorn och mobilappen.



E-post

Vi ska mejla mindre och använda teamskanaler och chattar mer. Så om du återkommande skickar mejl till en grupp personer, skapa istället en gruppchatt för era konversationer. Vi skickar inte mejl till stora grupper, använd gruppchatt eller teamskanal istället.

Vi använder Outlook som e-postprogram men om du behöver skicka mejl som innehåller känslig information använder vi T-dialog (säkra meddelanden) som du hittar via intranätet. All e-post du skickar externt är offentlig handling och kan begäras ut av till exempel media.

Använd e-post för sådant som är av mer officiell natur, till exempel kontakter med andra myndigheter, för inbjudningar och kallelser.



Möten

Viss information tar vi emot bäst när vi pratar om den, med möjlighet att kunna ställa följdfrågor och diskutera.

Om du har löpande information som behöver nå dina medarbetare och kollegor snabbare än att ni hinner mötas är en teamskanal eller en gruppchatt lämplig kanal.

Använd möten, arbetsplatsträff (APT) eller enhetsträffar, för till exempel verksamhetsfrågor och grupputveckling. Material som ni använder på era möten sparas bäst i Teams.



Sms/telefonsamtal

I våra verksamheter är vi ofta på språng. Ett snabbt sätt att nå enstaka eller mindre grupper av personer är att skicka sms eller ringa. Tänk på att det som finns i våra tjänstemobiler som telefonböcker, foton och sms-konversationer är offentliga handlingar.

Använd sms för information som kan vara offentlig. Använd hellre teamskanal eller chatt för saker som behöver vara arbetsmaterial. Alla medarbetare kan ta del av teamskanalerna och chattarna i sina tjänstemobiler.



Chefsnytt

Genom nyhetsbrevet Chefsnytt når du alla chefer i förvaltningen.

Här samlas information som är specifikt utformad för chefer. Varje avdelning har utsedda redaktörer som samlar in information. Kontakta din redaktör om du har saker som cheferna behöver veta eller göra.



Lednings- och verksamhetssystem

I ledningssystemet finns alla processer och rutiner du behöver använda dig av i ditt arbete.

I våra verksamhetssystem och verksamhetsappar finns all information, dokumentation och kommunikation om våra kunder och hyresgäster.

Fyra steg från tanke till konkret kommunikation



När du behöver kommunicera något – tänk efter först:

1. Välj mottagare

2. Formulera vad du ska säga

3. Välj kanal

4. Välj tidpunkt

1

Välj mottagare

Det första du måste bestämma är vilka du vill nå. Är det dina chefskollegor? Medarbetare på enheten? En yrkesgrupp? Ledningsgruppen? Vilka du vill nå bestämmer vad, hur, var samt när du ska kommunicera.

När du valt mottagare behöver du fundera över vad de kan om ämnet sedan tidigare.

2

Formulera vad du ska säga

- Säg det viktigaste först. Vad som är viktigast beror på vem du kommunicerar med. Det som är viktigt för en grupp kan vara mindre viktigt för andra.
 - Beskriv vad du vill att läsaren ska göra när hen har läst din text. Ska hen göra något? Vad i så fall? Hur kan hen lösa uppgiften?
 - Skriv/tala alltid vårdat, enkelt och begripligt med mottagaren i centrum. En kort text är inte alltid enklare att förstå.
 - Skala bort onödig information som förvirrar. Alla behöver inte veta allt.
 - Bakgrund och liknande kan du lägga sist i texten.
-

3

Välj kanal

Vilken kanal du ska välja beror helt och hållet på vad du vill att mottagarna ska veta, göra eller känna. Viss information är arbetsmaterial som ska nå en mindre grupp medan annan information är färdig och gäller många.

- Intranät och teams är bra när du vill nå många medarbetare samtidigt.
- Med chatt, e-post, möte, sms och telefon når du enklast en eller några få medarbetare.

Exempel: Det har kommit nya centrala riktlinjer som kommer att påverka delar av våra verksamheter. Du vill göra en intranätsnyhet men för att bli mer träffsäker är det bättre att använda en teamskanal eller en gruppchatt. Om du tror att det kan bli mycket frågor kring rutinen kan du kalla till möte.

För att bestämma vilken kanal du ska använda kan du ställa dig ett antal frågor:

Kommer jag att få följdfrågor?	Använd teamskanal, chatt eller möte
Kan min fråga besvars med "ja" eller "nej"?	Använd chatt
Kan min fråga vänta och passa in på dagordningen för ett redan planerat möte?	Välj mötet
Vilken chatt ska jag använda, behövs en ny? Eller är det en gruppchatt jag ska starta?	Använd en teamskanal/befintlig gruppchatt om det finns. Om du ofta behöver kommunicera med samma personer, skapa en ny gruppchatt.
Hur når vi bäst medarbetare som inte arbetar framför dator?	Alla medarbetare kommer åt intranätet, sina teamskanaler, chattar och sin mejl via tjänstetelefonen.

Här hittar du några exempel som kan hjälpa dig att välja rätt kanal:

Du vill...	När många		När få				
	Intranät	Teamskanal	Chatt	E-post	Möte	Telefon/sms	Chefsnytt
... nå alla på din avdelning eller enhet		✓			✓		
... nå en specifik grupp medarbetare			✓				
... ha ett snabbt svar på en fråga			✓			✓	
... skicka ut anteckningarna efter en arbetsplatsträff		✓					
... skicka ut anteckningarna efter ett ledningsgruppsmöte	✓	✓					
... informera hela förvaltningen om nya rutiner eller riktlinjer	✓ ₂						✓ ₁
... dela ett dokument med någon inom Helsingborgs stad		✓					
... dela ett dokument med någon utanför Helsingborgs stad				✓			
... berätta om en ny enhetschef inom avdelningen/ verksamhetsområdet		✓ ₂					✓ ₁
... förbereda dina medarbetare inför en kommande förändring					✓		
... informera din enhet om en akut händelse		✓				✓	

1. Informera i chefsledet först.

2. Informera i denna kanal sedan.

4

Välj tidpunkt

Förutom att du ska välja vilken kanal som passar bäst behöver du fundera över **när** du ska kommunicera.

- Vid viken tidpunkt är det lämpligt att kommunicera ut det du vill? Använd gärna funktionerna i teams och outlook för att tidsinställa meddelanden och mejl.
- Finns det några tider under arbetsdagen när det är mer lämplig att jag kommunicerar?
- Kan jag tänka efter och samla ihop mina frågor om jag vet att jag skriver till någon som har begränsad tid att svara? Hur bråttom är det att få svar?
- Behöver jag boka ett separat avstämningsmöte med flera frågor/följdfrågor som kräver mer avsatt arbetstid än snabba puckar i chatten?

Exempel: Du bör inte göra chattinlägg till dina medarbetare på kvällar och helger om de jobbar dagtid och vardagar. Om du har kvälls- och/eller nattarbetande personal kan det vara bättre att skapa en teamschatt för bara dem och kommunicera med dem där.

5

Dags att kommunicera ditt budskap

När du gått igenom alla punkterna är du väl förberedd och klar att kommunicera.

Utvärdera gärna hur din kommunikation togs emot av mottagarna. Förstod de vad du ville med kommunikationen. Var det tydligt vad de skulle veta, göra eller känna? Genom att utvärdera lär du dig löpande hur dina mottagare fungerar och vad du behöver tänka på när du kommunicerar med dem nästa gång.

Detta styr vår kommunikation

Vår kommunikation styrs av offentlighetsprincipen, kommunallagen, förvaltningslagen, språklagen, dataskyddsförordningen (GDPR) och webbtillgänglighetsdirektivet.

Kommunikationen styrs även av Helsingborgs stads styrdokument; främst varumärkesplattformen (vm.helsingborg.se) och kommunikationspolicyn (styrande.helsingborg.se) men även förvaltningens kommunikationsstrategi (intranat.helsingborg.se/vof/) berättar hur vi ska kommunicera.

Har du frågor kring kommunikation?
Mejla vofkommunikation@helsingborg.se