

# Kommunikasjonsstrategi

## Nye metoder

Besluttet 21. oktober 2019



Forslag



Metodevurdering



Beslutning



Implementering

## Innholdsfortegnelse

Innledning.....	3
Situasjonsanalyse .....	4
Situasjonen i dag .....	4
Hovedutfordringer internt .....	4
Hovedutfordringer eksternt .....	5
Mål for kommunikasjon i Nye metoder .....	5
Kommunikasjonsprinsipper .....	5
Mål og rammer .....	6
Om kommunikasjonsstrategien .....	6
Kommunikasjonsstrategien skal:.....	6
Strategiske grep for å nå kommunikasjonsmålene .....	7
Kanaler, virkemidler og møtearenaer .....	7

### Innledning

Før innføringen av Nye metoder i 2013 var det i hovedsak overlatt til det enkelte helseforetak å beslutte hvilke metoder som skulle tas i bruk i tjenesten, uten koordinering på tvers av helseforetakene.

Nye metoder er et viktig virkemiddel for å sikre kunnskapsbasert praksis og mer likeverdige og rettferdige prioriteringer i spesialisthelsetjenesten, i tråd med prinsippene i Stortingets behandling av stortingsmelding om prioritering, Meld. St. 34 (2015-2016). Hovedprinsippene er at tiltak i helsetjenesten skal vurderes ut fra de tre prioriteringskriteriene: Nytte, ressurs, og alvorlighet.

Systemet bidrar til større åpenhet om prioriteringsbeslutninger knyttet til innføring av nye metoder – både gjennom åpenhet av beslutningene og åpenhet i utrednings- og beslutningsprosessene.

Nye metoder eies av de fire regionale helseforetakene (RHF) og er etablert for å sikre enhetlig prioritering i hele landet.

De fire RHF-ene samarbeider tett med Statens legemiddelverk, Folkehelseinstituttet, Helsedirektoratet, Direktoratet for strålevern og atomsikkerhet og Sykehusinnkjøp HF for god og grundig dokumentasjon som grunnlag for de beslutninger som tas.

Pasient- og brukermedvirkning ivaretas på flere måter i Nye metoder som i Referansegruppen, brukerrepresentant i Beslutningsforum for nye metoder, og gjennom brukerutvalg. Alle i befolkningen har anledning til å sende inn egne forslag og å gi innspill til innmeldte forslag inkludert metodevarsler.

Nye metoder er etablert for å:

- Gi pasienter trygghet for at de metoder som innføres er vurdert effektive og sikre
- Understøtte likeverdig og rask tilgang til nye og innovative metoder
- Demonstrere verdien av nye metoder sammenliknet med eksisterende behandling
- Bidra til at metoder som ikke lenger anses å være tilfredsstillende blir utfaset
- Skaffe et kvalitetssikret grunnlag for beslutninger, prioriteringer og ressursbruk
- Tydeliggjøre og understøtte beslutningsprosesser og -nivåer
- Gi transparente beslutninger

Sekretariatet for Nye metoder har en nøytral rolle som representant for alle aktører og skal være en felles inngangsport for henvendelser fra interne og eksterne.

### Situasjonsanalyse

#### Situasjonen i dag

Stor allmenn interesse for innføring av Nye metoder viser at prioritering er en viktig samfunnsmessig utfordring. Dette stiller høye krav til god informasjon til de forskjellige interessentene og aktørene.

Saksmengden i Nye metoder har vokst betydelig og utfordrer kapasiteten hos alle aktører.

#### Internt

Det er vesentlig at Nye metoder fremstår enhetlig. Det er behov for å koordinere informasjonsflyt og kommunikasjon i alle faser. Det er for eksempel mange informasjonskanaler og arkiv som er plassert på ulike steder. Dette skaper risiko for at enkelte aktører ikke får tiltrengt informasjon.

Nye metoder involverer mange aktører med til dels manglende oppdaterte mandater. Dette er en følge av at saksbehandlingen og samarbeidet mellom aktørene har vært, og er, under kontinuerlig utvikling. Det er en grunnleggende forutsetning at alle aktørene vet og forstår hva som er felles mål for Nye metoder, sin plass og rolle. Det er også viktig å avklare roller og ansvar knyttet til kommunikasjon. Et eksempel er saker som ligger i grenseland mellom ulike faser og dermed ansvarsområder i Nye metoder.

Uten tydelige kommunikasjonslinjer mellom aktørene er det en risiko for at Nye metoder framstår som ukoordinert utad, at aktørene bruker unødvendig mange ressurser hver for seg og at feilinformasjon kan bli formidlet fordi statusinformasjon ikke samles og formidles mellom aktørene. Dette kan føre til at eksterne henvender seg til alle aktørene i tur og orden med spørsmål og forventninger. Det blir fort «brannslukking» istedenfor koordinert, proaktiv og målrettet kommunikasjon.

#### Hovedutfordringer internt

- Ulik forståelse av felles mål
- Mange aktører og mangelfulle mandater
- Ulike arkiv
- Manglende tidlig varsling om utfordrende saker
- Uformelle oppdrag – fare for dobbeltarbeid
- Spre informasjon om beslutninger til interessentene

### Eksternt

Nye metoder må sikre åpenhet og transparens rundt beslutningene, god forståelse hos pasienter, fagfolk og industri. I det offentlige rom fokuseres det ofte på nei-beslutninger, lang saksbehandlingstid med mer. Systemet kan koordineres bedre til å fange opp saker som er nyskapende som igjen vil skape gode relasjoner og proaktiv kommunikasjon som bygger tillit til Nye metoder.

Nettsidene [www.nyemetoder.no](http://www.nyemetoder.no) fungerer som felles inngangsport og kommunikasjonskanal for all informasjon om Nye metoder uansett hvor i prosessen en metode er. Hensikten er en mer enhetlig kommunikasjon. Nettsidene kan i dag fremstå lite brukervennlige blant annet på grunn av dårlig søkefunksjon og er dessuten lite tilrettelagt for pasienter, pårørende og deres representanter.

Egen kommunikasjonsressurs i Beslutningsforum for nye metoder bidrar til at beslutninger omtales og publiseres flere steder og reduserer medietrykk for leder i Beslutningsforum.

### Hovedutfordringer eksternt

- Fokuseres ofte på nei-beslutninger
- Forståelse av hva Nye metoder innebærer
- Mer brukervennlige nettsider ([nyemetoder.no](http://nyemetoder.no))
- Mer brukervennlig kommunikasjon
- I enda større grad informere om beslutninger og begrunnelser for disse

## Mål for kommunikasjon i Nye metoder

### Kommunikasjonsprinsipper

Vi skal sørge for forståelse av og kjennskap til hva Nye metoder er:

- Vi skal bygge vår kommunikasjon på enhetlige budskap
- Vi skal i vår kommunikasjon framstå samordnet og tydelig
- Vi skal i vår kommunikasjon være åpen, inkluderende, proaktiv og etterrettelig
- Hver aktør uttaler seg innen sitt område
- Vi skal informere andre aktører
- Vi skal ha en felles inngangsport

Skal Nye metoder innfri forventningene og sitt potensial, krever det en bevisst prioritering av kommunikasjonstiltak innenfor tilgjengelige rammer. Ansvar følger systemets organisering/aktørens ansvarsroller.

Alle aktører må vite og forstå hva som er felles mål for Nye metoder.

### Mål og rammer

- ✓ Hva er formålet med Nye metoder og hva skal systemet bidra til
- ✓ Hva vil man oppnå – både på kort og lang sikt
- ✓ Hovedbudskap

### Om kommunikasjonsstrategien

Kommunikasjonsstrategien skal gi støtte til arbeidet med de overordnede og strategiske målene til Nye metoder. Den er et felles utgangspunkt for kommunikasjonsarbeidet rundt Nye metoder hos alle aktører som er en del av systemet. Våre kommunikasjonsmål og retningslinjer bygger på statens kommunikasjonspolitikk, og er forpliktende for ledere og ansatte på alle nivåer hos de involverte aktørene.

Alle interessenter har krav på god og oppdatert informasjon om behandlingsmuligheter, beslutninger og rettigheter i Nye metoder. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til samordnede og entydige budskap, sikre kvalitet i arbeidet og tilrettelagt informasjon for både fagpersoner og brukere.

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å sikre forankring, eierskap og medvirkning fra alle aktørene i prosessene, slik at Nye metoder kan nå sine mål.

Kommunikasjonsstrategien implementeres og vedlikeholdes av Sekretariatet for Nye metoder. Implementering og vedlikehold skal skje i nært samarbeid mellom Sekretariatet for Nye metoder og Sekretariatet for Beslutningsforum for nye metoder. Alle øvrige aktører involveres i arbeidet.

### Kommunikasjonsstrategien skal:

#### Internt

- Skape felles forståelse for roller og ansvar om kommunikasjon
- Sikre samordning av kommunikasjonsansvar, planer og strategi
- Sikre at alle aktører forplikter seg til å følge strategien
- Sikre informasjonsdeling (prosesser, beslutninger etc.) på tvers av aktørene gjennom egnede kanaler slik at relevante aktører får sentral informasjon
- Sikre samkjøring av alle oppdrag og prosesser som berører Nye metoder
- Sikre samordnet kommunikasjon med enhetlige budskap
- Understøtte bruk av [www.nyemetoder.no](http://www.nyemetoder.no) som den primære kommunikasjonskanalen
- Bidra til ledelse som engasjerer de ansatte for å jobbe sammen mot felles mål

## NYE METODER

- Bidra til at systemet er forberedt på hva som kommer – den samfunnsmessige betydningen og saker som kan gi mye medieinteresse
- Sikre lett tilgjengelig, forståelig informasjon og felles bruk av terminologi

### Eksternt

- Bidra til proaktiv kommunikasjon og åpenhet om alle faser og saksbehandling, for å bygge tillit til og forståelse for system og beslutninger
- Innfri krav om kvalitet, god tilgjengelighet og bidra til åpenhet i tråd med føringene i den statlige kommunikasjonspolitikken, offentlighetslov og prinsippet om meroffentlighet.
- Understøtte bruk av [www.nyemetoder.no](http://www.nyemetoder.no) som den primære kommunikasjonskanalen
- Synliggjøre brukermedvirkning i Nye metoder
- Bidra til tilrettelagt informasjon for pasienter, pårørende og de som representerer dem
- Bidra til trygghet hos pasienter, pårørende og de som representerer dem
- Bidra til kjennskap om Nye metoder og at beslutningene følges
- Bidra til økt tillit til Nye metoder
- Sikre en mer proaktiv styrket kommunikasjon rundt gode, positive saker som kan øke tilliten til Nye metoder
- Sikre en vei inn og identifisere tydelige kontaktpunkter for henvendelser fra eksterne
- Gjøre samarbeidspartnere og befolkningen kjent med prosesser og beslutninger gjennom kanaler som egner seg for målgruppene
- Skape forståelse for behov for å prioritere
- Sikre tydelig kommunikasjon om at systemet også inkluderer metoder som ikke er legemidler samt om utfasing av metoder
- Tydeliggjøre roller og ansvar

### Strategiske grep for å nå kommunikasjonsmålene

For å nå målene, er det viktig at alle aktører forplikter seg til å følge felles kommunikasjonsstrategi.

#### Kanaler, virkemidler og møtearenaer

Vi trenger synlighet og tilgjengelighet gjennom flere kanaler og aktiviteter for å styrke relasjonene med alle interessentene til Nye metoder. Valg av kanaler er avhengig av målgruppe, budskap og ressurser. Dette anbefales fulgt opp i mer detaljerte kommunikasjonsplaner.