



Interessentanalyse og kommunikasjonsplan:

Utviklingsplan for St. Olavs Hospital HF

Utarbeidet: Prosjektledelse

Dato: 07.04.2017

Anbefalt: Samhandlingsdirektør Tor Åm

Dato: 18.04.2017

[ESA 16/9334](#)

1. Innledning

St. Olavs Hospital tilbyr spesialisthelsetjenester til innbyggerne i Midt-Norge. Det er virksomhet innen somatikk og psykisk helsevern flere steder i Trondheim og i resten av Sør-Trøndelag fylke.

Helseforetaket har pr 31.12.16 til sammen 8063 årsverk fordelt på 10 532 ansatte.

Helseforetaket er organisert med divisjoner og klinikker og sentrale stabsfunksjoner som gir administrativ og faglig støtte til administrerende direktør.

Se utfyllende informasjonen på <https://stolav.no/om-oss>.

St. Olavs Hospital skal gi lokalsykehus-tjenester til en befolkning på rundt 317 000 innbyggere i Sør-Trøndelag, og er regionsykehus i Midt Norge for ca 720 000 innbyggere. St. Olav Hospital er som universitetssykehus en stor arena for undervisning og forskning. Antallet praksisopphold i 2016 var på 1 508 fordelt på alle profesjonsutdanningene.

Ved oppstart av arbeidet med Utviklingsplan skal det gjennomarbeides en interessentanalyse der målgrupper for kommunikasjonsarbeidet defineres.

Dette dokumentet utgjør interessentanalysen med kommunikasjonsplan og tar for seg behovet for involvering og informasjon til de enkelte interessenter underveis i planarbeidet.

Identifisering av interessenter må skje med utgangspunkt i kunnskap om , og krav til, en utviklingsplanarbeidet. Derfor resymeres hovedpunktene her:

a) Bakgrunn og fremdriftsplan

Det skal lages Utviklingsplaner ved alle helseforetak. Arbeidet med lokal Utviklingsplan er initiert av Helse Midt-Norge RHF gjennom foretaksmøte 2. juni 2016, se foretaksprotokoll. I sak 54-16 den 16. juni vedtok styret i Helse Midt-Norge mandat for helseforetakenes Utviklingsplaner. Mandatet gir føringer for både innhold og prosess, og St. Olavs hospital HF skal legge dette til grunn i sitt arbeid med Utviklingsplan. Veileder for arbeidet med Utviklingsplanene ble også vedtatt, sak 53-16. Fremtidig organisering av kirurgisk akuttberedskap er en del av Utviklingsplanen. Forslag til fremtidig organisering av kirurgisk akuttberedskap ble vedtatt i styret 31. januar 2017, sak -17. Dette var en del av oppdraget til St. Olavs hospital.

Endelig frist for overlevering av styrebehandlet Utviklingsplan fra St Olavs Hospital til Helse Midt-Norge er utsatt til 01.03.2017.

b) Overordnet mål

Utviklingsplan skal bidra til: «Å skape pasientens helsetjeneste gjennom riktig kompetanse, nye arbeidsformer og riktige bygg og teknologi og utstyr». I Utviklingsplanen vil St. Olav følge opp føringene som ligger i Nasjonal helse- og sykehusplan og Strategi 2030, samt andre regionale strategier og fagplaner. Utviklingsplanen skal si noe om hvordan St. Olav vil utvikle sin virksomhet i forhold til å møte framtidige behov for helsetjenester. Planen skal blant annet omfatte følgende hovedområder (jf. veilederen):

- Pasientens helsetjeneste – brukertilfredshet
- Pasientbehandling – faglig prioritering, pasientsikkerhet, kvalitet og pasientopplæring
- Oppgavedeling og samhandling

- Organisering
- Bemanning og kompetanse
- Forskning og innovasjon
- Økonomi
- Teknologi og utstyr
- Bygg

Arbeidet med Utviklingsplan skal bygge på Helse Midt-Norges ambisjon i «Strategi 2030» om å skape fremragende helsetjenester, som innebærer at våre tjenester er: **Likeverdige-Helhetlige-Ansvarlige**. I tillegg har St. Olav Hospitals en visjon om «Fremragende behandling» der ambisjonen er å tilby fremragende behandling til befolkningen i Midt-Norge. Strategien bygger på kvalitetsforbedring gjennom: **Integrert sykehus- Standardiserte pasientforløp-Optimal ressursbruk-Kontinuerlig forbedring-Fremragende akuttbehandling**.

c) Hvorfor gjør vi dette?

Samfunnet står foran store endringer i årene fremover (godt beskrevet i Strategi 2030);

- Utvikling i folketall, alderssammensetning og bosettingsmønster
- Forventet faglig og teknologisk utvikling
- Økte forventninger til hva samfunnet kan tilby
- Økt globalisering og miljøutfordringer

Disse utfordringene må møtes, og mulighetene utnyttes - i et tett samspill og samarbeid mellom spesialisthelsetjenesten, kommunene og utdanningsinstitusjonene. Fremtidsbildet viser at dagens måte å organisere og drive helsetjenestene på, trolig ikke vil være bærekraftig i årene framover.

Strategi 2030 beskrives en ambisjon om å skape **fremragende helsetjeneste**, og har fire strategiske mål;

1. Vi skal skape pasientenes helsetjeneste:

Befolkningens behov er styrende for hvordan vi utvikler oss. Pasienter og pårørende deltar aktivt i beslutninger om egen behandling og utvikling av helsetjenesten.

2. Vi tar i bruk kunnskap og teknologi for en bedre helse

Ansatte og organisasjon utvikler og tar i bruk ny kunnskap og teknologi. Kort vei fra kunnskap til forbedret praksis.

3. Vi rekrutterer, utvikler og beholder kompetent personell

Ansattes kompetanse er pasientenes trygghet for god kvalitet. Rett kompetanse møter pasientene i hele forløpet. Vi tar vår del av ansvaret for utdanning.

4. Vi er gode lagspillere

Vi tenker helhet og samhandling. Laget består av alle aktører som bidrar i helsetjenesten. Vi spiller hverandre gode og utnytter hverandres fortrinn.

Utviklingsplan skal være et verktøy for å sikre en felles retning i St. Olavs Hospital HF mot å innfri disse fire strategiske målene.

2. Interessenter - Målgrupper for kommunikasjonsarbeidet

Målgrupper er kartlagt ved hjelp av interessentanalyse.

Interessentene /Målgruppene vil ha ulikt behov for involvering og ulikt behov for informasjon, både når det gjelder innhold og hyppighet. Behovet for involvering og informasjon vil kunne variere underveis i prosessen. Innholdet i Utviklingsplan omfatter ulike tema, og vektingen og oppfølgingen av målgruppene vil variere fra sak til sak, og vil blir vurdert fortløpende.

Samfunnet og innbyggere er svært opptatt av sykehusene. Dette faktum innebærer at vi må involvere interne og eksterne interessenter på en aktiv måte, der dette er aktuelt. Ved vesentlige endringer vil det gjennomføres risiko- og mulighetsanalyser, og relevante aktører involveres i dette arbeidet.

3. Mål for kommunikasjonsarbeidet

1. Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at vi lykkes med å opplyse internt om arbeidet som pågår, og forankre arbeidet med Utviklingsplan så bredt som mulig i organisasjonen. Åpenhet og delaktighet er viktig med tanke på å motivere og engasjere våre ansatte til å bidra positivt i arbeidet med utarbeidelsen av Utviklingsplan.

2. Det samme gjelder eksternt, for våre pasienter, brukere, samarbeidspartnere (bl.a. kommuner), folkevalgte og øvrige samfunnsaktører.

3. Kommunikasjonsarbeidet skal gjøre oss bedre i stand til å oppdage problemstillinger og viktige spørsmål som oppstår både internt og eksternt. For eksempel:

- a. Hvorfor gjør vi dette?
- b. Hva ligger bak valgene i Utviklingsplan?
- c. Hvordan skal arbeidet videre foregå – hvem er med og bidrar?
- d. Hva skjer når?
- e. Hvilke konsekvenser har dette for meg?

4. Faktorer som må ligge til grunn for god kommunikasjon

1. Vi skal være troverdige.
2. Vi skal være åpne.
3. Vi skal være tilgjengelige.

5. Interessentanalyse med kommunikasjonsplan

Tabellen under gir en oversikt over interessenter; grupper eller personer som blir positivt eller negativt berørt av endringen, eller selv kan påvirke endringen. Interessentene kan ha ulike behov, forventninger og ønsker. Dersom det er behov for det, kan listen endres underveis i arbeidet med Utviklingsplanen ved St. Olavs Hospital HF.

Interessenter	Navn	Interessentens behov som skal ivaretas	Involvering Informasjon	Strategi (kanal og form)
Oppdragsgiver	HOD HMN RHF	Følge opp politikk (Nasjonal helse- og sykehusplan mm) Mal og mandat for arbeidet	Tilfredsstill	Underveisrapportering og utsjekk Ekstern kvalitetssikrer Leveranse til avtalt dato
Ledelse	Direktører og Hovedledelse Styret ved St. Olav	Faglig forsvarlighet Økonomisk bærekraft	Engasjere	Styringsgruppe, referansegruppe, Orientering og vedtak i Styret
Brukere	Pasient- og pårørendeorganisasjoner	Kunnskapsbaserte og trygge tjenester «Pasientens helsetjeneste»	Engasjere Informere	Deltar i koordineringsgruppe Orientering i brukerutvalg, ungdomsråd og brukergrupper
Befolkningen		Informasjonsbehov og mulighet for påvirkning	Informere	Media. Nettsteder St. Olav og RHF
Trondheim kommune		Aktiv deltagelse	Involvere	ASU Representert i koordineringsgruppen. Andre etablerte arenaer.
Kommunene		Aktiv deltagelse	Involvere	ASU og Regionråd
Samarbeidende helsetjenester	Kommunehelsetjenesten Fastleger Andre HF i regionen Private sykehus/helsetjenester Avtalespesialister	Helhetlige og sammenhengende pasientforløp, tilgjengelighet Kvalitet og pasientsikkerhet Kapasitet	Engasjere	Repr. fra kommune deltar i koordineringsgruppe Orientering/innsjell i ASU. KS? Regionsråd?
Ansatte på St. Olav	Arbeidstakerorganisasjoner Vernetjenesten	Profesjonsinteresser Samsvar mellom behov og kompetanse Attraktive karriereløp Arbeidsmiljø	Engasjere	Deltar i koordineringsgruppe Deltar i drøftingsmøter og i St. Olav sitt styre
Personer/grupper som benytter St. Olav som lærings- og forskningsarena	Studenter, lærlinger, forskere, lærere, hospitanter og andre	Rekruttering Lærings- og fagutviklingsmiljø	Informere	Nettsider St. Olav, NTNU og RHF
NTNU		Utdanning og forskning	Involvere	Representant i koordineringsgruppen og hovedledelsen Etablerte samarbeidsarenaer
Utdanningsinstitusjoner	Universitet Høgskoler Videregående skoler, fagskoler	Samarbeid om utdanning og forskning i tråd med tjenestenes behov (innhold, kvalitet og kapasitet)	Engasjere	Deltar i koordineringsgruppe Orienterer i og be om innsjell fra lokale og regionale samarbeidsorgan og – utvalg (vår og høst)
Fagområder/fagfolk	Klinikker/Divisjoner	Innsjell	Involvere	Hovedledelsen
Tilsynsmyndigheter	(inkl. Helsetilsynet. Staten Strålevern. Arbeidstilsynet Andre ved behov		Tilfredsstill	Internettider til St. Olav og RHF. Benytte etablerte arenaer.
Fylkesmannen	Tilsynsmyndighet		Involvere	

Rådgivende rolle				
Beredskapsorganisasjoner	Brann-politi -forsvar		Informere	
Media	Aktuelle	Behov for informasjon og direkte kontakt for opplysning av befolkningen	Informere	Internettsider St. Olav og RHF. Kontakt via direktørnivå
Naboer	Bosatte i nær tilknytning til sykehusets bygninger Leietakere i St. Olavs bygninger	Saker som berører naboer direkte pga geografisk plassering	Informere	Internettsider St. Olav og RHF. Media. Direkte kontakt ved særlige behov.
Sykehusapotek HF		Lokal interessant, håndteres i hovedsak regionalt	Engasjere	Oppfølging av avtaler. Kliniske farmasøyter i klinkkene.
Sykehusinnkjøp HF		Lokal interessant, håndteres i hovedsak regionalt	Engasjere	Inngåelse og oppfølging av avtaler
Sykehusbygg HF		Lokal interessant, håndteres i hovedsak regionalt	Engasjere	Inngåelse og oppfølging av avtaler
Industri	Leverandører	Utvikling og innkjøp. Innovasjon.	Informere	Direkte kontakt og via nettsider St. Olav og RHF