



DANDERYDS SJUKHUS

Namn på dokument Riktlinjer till chefer för kontakter med massmedia		Dnr DS <Ange Dnr>
Enhet: Enheten för kommunikation, press		Urspr. version 2013-01-25
Fastställt/Gäller från: 2014-02-13	Fastställt av: Ingvor Farinotte	
Översyn/revision: 2015-02-13	Ansvarig: Annakarin Svenningsson	

När journalisten hör av sig...

Hälso- och sjukvård har ett stort allmänintresse vilket gör att vi på Danderyds sjukhus har dagliga kontakter med media. Något som ofta leder till bra publicitet som stärker vårt varumärke. Visst finns även motsatsen, men det är medias roll att bevaka och granska det vi gör och ju mer tillgängliga och tydliga vi är, ju korrektare blir återgivningen i media.

Här följer några tips för dig som är chef att tänka på när media hör av sig!

- * Ta reda på vad reportaget/inslaget handlar om (vinkeln). Ta kontaktuppgifter inklusive vilken redaktion journalisten representerar, och be att få återkomma. De allra flesta journalister accepterar det (låt dem inte pressa dig till ett svar som du inte är mogen att ge).
- * Fundera på om du är rätt person att svara på dessa frågor, konferera gärna med din chef eller kollega. Uttala dig aldrig om fakta som du inte känner till, eller som kan vara sekretessbelagd.
- * Återkom, som du lovat, med besked till journalisten oavsett om du kommer att svara på frågorna eller inte. Om det är någon annan som ska svara journalisten kan denne återkomma inom utlovad tid.
- * Diskutera med en kollega vilken strategi som är lämplig innan du ringer tillbaka till journalisten. Fundera på hur du ska formulera dig. Ta fram all fakta som behövs. ”Träna” gärna på budskapet tillsammans med en kollega. Tänk på hur målgruppen/läsarna kommer att uppleva det du säger.
- * Självklart kan du också ta kontakt med pressansvarig på Kommunikationsenheten för råd och stöd enligt ovan.
- * Var beredd på att allt du säger kan publiceras i tidningen. Det finns ingenting som heter ”inofficiellt” eller ”off the record” i ett samtal med en journalist. Du har rätt att få se dina egna citat (det kan du be journalisten om) och ändra dem ifall du citeras fel, men du kan aldrig kräva att få se hela texten, ännu mindre att ändra i den. Du måste också vara beredd på att journalisten kommer att välja ut delar av det du har sagt, vilket inte alltid överensstämmer med vad du tror kommer att vara med i artikeln/inslaget.

Offentlighet kontra sekretess

Danderyds sjukhus, som är en offentlig verksamhet, måste följa den sk offentlighetsprincipen som innebär att medborgare/media har rätt att begära vissa upplysningar. Men kom ihåg att vi **ALDRIG** uttalar oss om enskilda patienter. Du kan inte heller lämna ut namn eller svara på om en viss patient finns på sjukhuset. Du kan heller inte uttala dig om personliga saker om anställda på sjukhuset. Du har tystnadsplikt när det gäller sekretessbelagd information.

Du får inte undersöka vem som ”läckt” till media

I Sverige har vi meddelandefrihet enligt yttrandefrihetsgrundlagen. Den ger envar rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar till medier i egenskap av privatperson.

En anställd i ett offentligt bolag som vårt har rätt att offentligt framföra sin mening och att kritisera verksamheten. Den som riktar kritik mot ett problem inom vården bör dock först ha meddelat eventuella missförhållanden internt, t ex genom avvikelshantering, så att arbetsgivaren får en chans att rätta till felet.

Meddelandefriheten kompletteras av meddelarskyddet. Skulle media höra av sig till dig i ett ärende där journalistens källa skulle kunna vara någon av dina medarbetare får de inte avslöja denna och du har inte rätt att efterforska *vem* som har varit i kontakt med media. Om du ändå känner till vem medarbetaren är, får du inte på något sätt straffa denne, t ex genom hot om sämre löneutveckling, kompetensutveckling eller arbetsvillkor. Självklart har du inte heller rätt att på något sätt misskreditera denne medarbetare.

Vi har olika yrkesroller

Se inte journalisten som en ”fiende”, de gör bara sitt jobb. Mediernas uppgift är att bevaka vad som händer i samhället. Att granska och förklara vad som sker till medborgarna. Vi på Danderyds sjukhus är måna om att ha en bra relation med media. Vår kontakt med dem ska präglas av öppenhet, ärlighet och tydlighet. Vi ska ha en tillmötesgående attityd och göra vårt bästa för att kunna svara sakligt, korrekt och snabbt. Tänk på att genom media kan vi nå ut med information till sjukhusets samtliga intressegrupper – patienter, personal, politiker, opinionsbildare och allmänheten.

Om det finns risk för en massmedial kris...

Om du står inför en krissituation som har fått eller förväntas få en massmedial spridning är det viktigt att du agerar omedelbart. Informera din närmaste chef och/eller kontakta pressansvarig alternativt chefläkare.

Massmedial kris är händelser som har fått eller väntas få en stor spridning i media som i sämsta fall kan leda till att förtroendet för sjukhuset och våra anställda skadas.

Massmediala kriser eller förtroendekriser uppstår ofta som ett resultat av utebliven eller dålig hantering av oförutsedda negativa händelser i verksamheten. Det kan t ex gälla en patient eller anhörig som upplever sig ha blivit felaktigt behandlad i sin kontakt med sjukhuset.

Telefon till pressjouren 08-123 562 77

DS Pressjour är normalt sett öppen under vardagar mellan klockan 08.00 – 19.00 och stängd under helger om det inte inträffar ett katastrofläge, då finns självklart beredskap även för kommunikation och media.